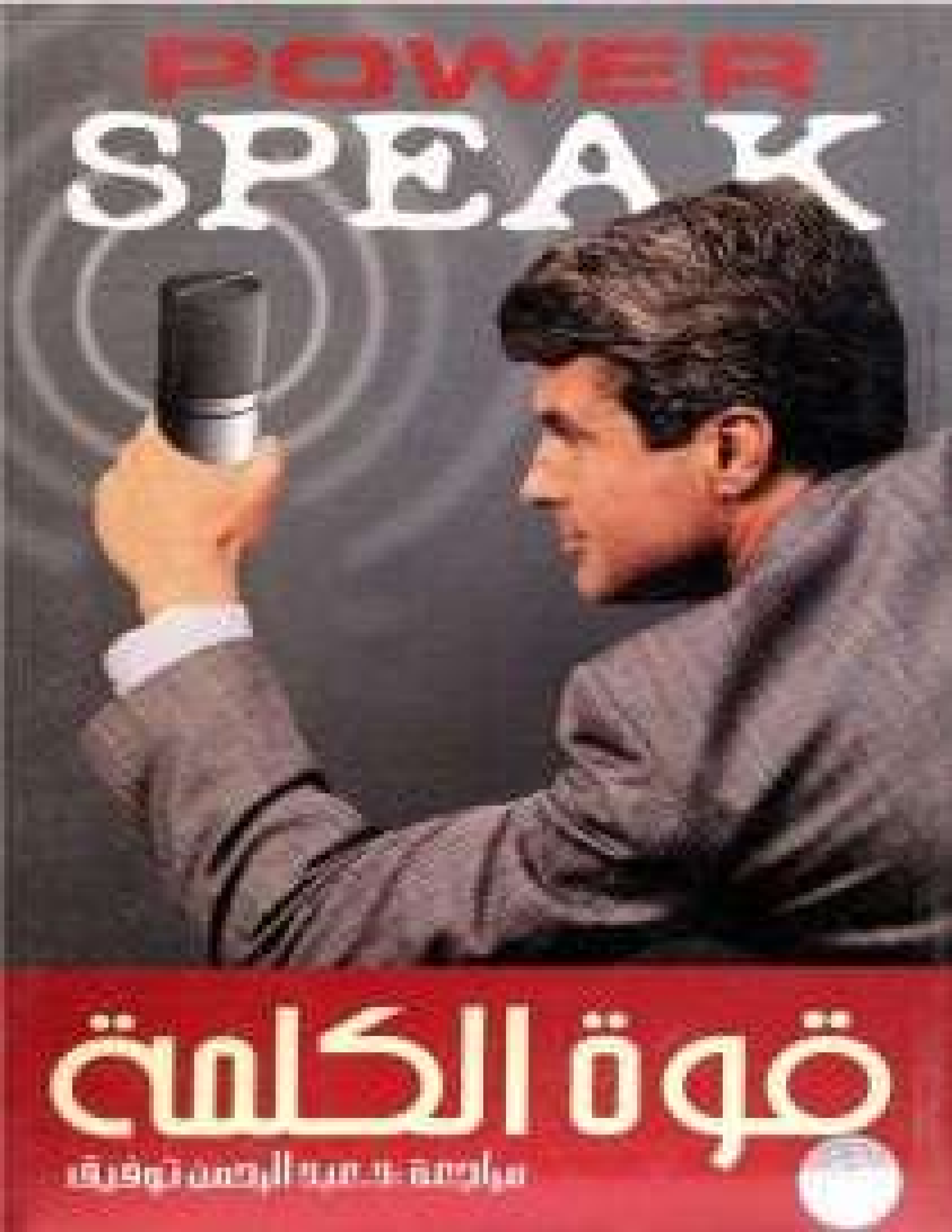

POWER
SPEAK
قوة الكلمة
مراجعة د. عبد الرحمن توفيق

قوة الكلمة.

"فن التخاطب مع واحد أو مليون.

تأليف: دوروثي ليدز.

سنة النشر: 2008

ترجمة: عبد الرحمن توفيق.

دار النشر: مركز الخبرات المهنية للإدارة.



تقديم

ينفرد الإنسان بقدرته على الحديث والكلام والتخاطب والحوار، فالكائنات الأخرى وإن كانت لديها القدرة على الاتصال إلا أنها تفتقد القدرة على نقل وتسجيل ما تعلمته من غيرها إلى غيرها. كما يتفرد عقل الإنسان باحتوائه على مركز مستقل للكلام يتيح له التعبير عما يريد، فما حياة الإنسان في معظمها إلا جولات متتالية من الحديث والإنصات. وباتت مكاسبنا وعلاقاتنا مرهونة بقدرتنا على التعبير عما نشعر به أو نفكر فيه وأصبحت بنفس القدر مشاكلنا رهينة بعجزنا عن الإنصات وافتقارنا لفن الكلام.

ورغم ما حبي الله به الإنسان من سمات خاصة تمكنه من الكلام والاستماع، فإن التحدث إلى الآخرين يكاد يكون السهم الأكبر عندما يطلب منا الوقوف أمام الجماعات الكبيرة مما حدي بالبعض أن يشبه الحديث أمام جماعة بأنه أهم مصادر الخوف أو الرعب النفسي الذي قد يعايشه المرء ما لم يكن متمرسًا متمكنا مقبلا على ما يفعل.

إن مهارة التحدث إلى الآخرين تكاد تكون من بين العوامل الحاكمة التي كانت وراء شهرة وسمعة وتأثير العديد من القادة ورجال الأعمال والعظماء والدعاة، ومنهم من استغل قدرته في الحديث في التأثير على الآخرين تأثيرا سلبيا بأن سلب إرادة مستمعيه وغسل بكلماته عقولهم وأقنعهم بسحر كلماته بسوء السبيل.

ورغم ما ينتاب الفرد أحيانا من مشاعر الرهبة والخوف وهو في مواجهة الآخرين متحدثا وخطيبا، معلما أو رئيسا لمنتدى علمي تجعله يتمنى كثيرا

ص 8

الهروب من هذا المأزق، فإن قوة الكلمة ستظل من بين أهم ركائز التفوق في العمل والحياة. تتماثل أهميتها للحاكم ورجل الأعمال ورجل السياسة والإعلام كما هي للمعلم في القرى والنجوع، بحيث يصعب تحقيق النجاح بدونها، ويعظم بها تحقيق التفوق.

عوامل عديدة تلك التي تحكم قدرتك على اختراق حاجز الخوف والقفز خارج صندوق أو مربع الرهبة أو الشعور بالقلق خشية أن تخطئ عند مواجهة الآخرين عندما يصمت كل شيء إلا من دقات القلب قبل لحظات بدء الحديث. ومن بين هذه العوامل العديدة مجموعة من الإرشادات والأفكار والممارسات الإيجابية التي سيتناولها هذا الكتاب والتي يمكن بممارستها إجادة وإتقان قوة الكلمة التي تعد أهم أسرار التفوق.

وأود وأنت تقرأ كلمات هذا الكتاب الهام أن تتذكر الحقائق البسيطة التالية:

الحقيقة الأولى: أن هناك من (الأطفال والناشئين) من استطاعوا مواجهة الملوك والرؤساء حديثا وخطابة ونثرا وشعرا وترتيلا للقرآن الكريم في المناسبات العامة والوطنية والرسمية. فكيف لا نستطيع نحن أن نجتاز هذا الخوف بعدما بلغنا هذا القدر من النضج والخبرة.

الحقيقة الثانية: أن هناك من الشخصيات المعاقة من تمكن من التأثير في البشرية من خلال التغلب على إعاقته، واستطاع أن يؤثر في الآخرين من خلال (عجزه) فكيف لا نستطيع أن نؤثر نحن في الآخرين من خلال قدرتنا.

الحقيقة الثالثة: إن كان بإمكانك تفويض العديد من السلطات والمهام والأنشطة للآخرين ليقوموا بها نيابة عنك، فهل يمكنك

ص9

تفويض القدرة على التأثير في الآخرين من خلال قوة الكلمة.

إن قوة الكلمة كالزواج، عليك أن تمارسه بنفسك لتتقن فنون التعامل الخاصة به.

الحقيقة الرابعة: هي أن الوقوف طويلا على الشاطئ استعدادا للسباحة قد يصيب المرء بالإحساس بالبرودة التي تجعله يخشى البلل والدخول إلى الماء، في حين أن القفز المفاجئ والسريع في الماء قد يشعر المرء بالدفء ويجنبه بوادر الإحساس بالبرد وأعراضه المختلفة، إن الأمر كذلك بالنسبة لقوة الكلمة ومهارات التقديم حيث من الأفضل أن تغطس وتغوص في المياه الباردة لتشعر بالدفء من أن تقف خارج المياه فتشعر بالبرد وأعراضه.

الحقيقة الخامسة: إن كان بإمكانك التحدث إلى فرد واحد فما الذي يمنعك من التحدث إلى مليون. وإن كان بإمكانك أن تحقق النجاح من خلال قدراتك الكامنة فما الذي يجعلك تحول هذه الطاقة إلى طوق يمنعك من الانطلاق.

هذا الكتاب بكل ما فيه من أفكار وممارسات هو دعوة منطقية لكسر إطار الخوف والرهبة من المواجهة عند التقديم والعرض، ومنهج يعيد توجيه مصادر طاقتك الكامنة من الهروب أو التجنب، إلى القبول أو الاندفاع باتجاه اكتساب قوة الكلمة ...أمام فرد واحد أو مليون.

د. عبد الرحمن توفيق

ص10

المحتويات

ص12

ص 16

كيف يضيف فن الحديث والخطابة إلى قوتك

ص 17

كيف يضيف فن الحديث والخطابة إلى قوتك

"إذا سلبت مني جميع مواهبي وقواي وكان لي الخيار في اختيار واحد فقط من تلك القوى فسأختار بلا تردد قوة الحديث لأنني من خلالها أستطيع أن استدرك كل ما ينقصني في علاقات العمل".

دانيال ويبستر

ماذا يجول في خاطرك عندما تسمع كلمات التقديم والعرض وفن الخطابة، وقوة الحديث أو قوة الكلمة؟ والقاعات الكبرى والمناقشات المختلفة؟ والمؤتمرات المتخصصة حيث تستمع إلى أحد الخبراء يتحدث في مجال هام؟ أو إلى السياسيين أثناء الانتخابات؟ كل هذه العبارات واقعية ولكنها جميعا تمثل قمة جبل الثلج الذي يسمى (الخطابة العامة والتقديم والعرض) وهذا الجبل يخفي في قاعدته جميع الأحداث في حياة أي رجل من رجال الأعمال..

تؤثر مهارة التقديم والعرض والخطابة في جميع مجالات الاتصال، فهي تعكس قدرتك على نقل أفكارك وإقناع مستمعيك، وعلى الرغم من أن معظم الناس لا يميلون إلى ممارسة هذا، إلا أننا جميعاً نعتمد على قدراتنا في الاجتماعات أو حتي عندما نتحدث في الهاتف بشأن علاوة مثلاً أو لتعريف موظف جديد ينظم العمل، فهناك نوعان من اتصالات العمل: اتصالات مكتوبة وأخرى شفهية، وعلى الرغم من أن معظم المدراء يتذمرون من العدد الهائل من الملاحظات التي ينبغي عليهم كتابتها إلا أنهم يقومون بالاتصال شفاهه مرات أكثر.

ص 18

ويصر كثير من العاملين على التفرقة بين أسلوب الخطابة العامة من فوق المنصة وبين الحديث المتبادل أثناء الاجتماع مع المدير مثلا، فهم يعتقدون أن النوع الأول يمثل حدثا رسميا أما الثاني فيمكن ممارسته بشكل ارتجالي، وقد يكون هذا حقيقيا، غير أن النتائج في هذه الحالة لن تكون مميزة، ولذلك ينبغي أن تضفي القوة على كلماتك كلما اتصلت شفهيا بشخص ما، إذا أردت أن تكن فعالا في عملك.. وإذا لم تفكر في نفسك كمتحدث عام في شركتك فإن أحدا لن يعتقد أنك متحدث جيد، وستشتهر حينها بأنك ممل، غير واثق في نفسك، بل ضعيف.

الفوائد الواضحة في الحديث القوي:

تترك مهارة الحديث أثرا جيدا لدى صاحبها، فعندما تكون متحدثا جيدا تصبح شخصا مرموقا، وفي المؤسسات الناجحة تؤول الأموال والموارد والقوة للشخص المرموق، وسوف يصبح التميز الذي تعود به عليك مهاراتك في الحديث جزءا من تميزك المهني العام.. كان أحد العاملين في إحدى الشركة الكبرى يتقدم في المراكز الوظيفية أكبر من زملائه الذين لا يقلون عنه خبرة وقدرة، غير أنه كان يفوقهم في مهارات الحديث، فكانت عروضه تتضمن أحداثا فعالة ومقنعة ومثيرة، وقد يكون لدى الكثير من المدراء المؤهلات نفسها، إلا أن توظيف مهارات الحديث لدى أحدهم هي التي تصنع تميزه بين الآخرين.

عادة ما يكون المتحدثون في منتصف دائرة الضوء، فالتقديم أمام العامة يعد بمثابة الإعلان، فأنت تعرض قدراتك دون أن تعددها، وكما تقول الحكمة القديمة:

(تضع السمكة عشرة آلاف بيضة وتضع الدجاجة ببضة واحدة.. السمكة لا تصيح لإخبارنا بما فعلت وتعلن عنه، فهل نحن نحتقر السمكة ونكافئ الدجاجة لهذا السبب).

إن هذا على أي حال أن الإعلان يدر المكسب على صاحبه.

ص 19

القاعدة الذهبية: احذر أن تكون مملا:

يركز هذا الكتاب على قاعدة عامة لأي متحدث: لا تكن مملا أبدا.. سيغفر لك الجمهور أي شيء تقريبا إذا لم تصبهم بالممل، فمهمتك الأساسية أن تكون ممتعا وهذا هو مصدر قوتك، ففعاليتك تكمن في درجة استحواذك على الجمهور، فإذا كنت ممتعا وشائقا بالنسبة للجمهور فسيتعبرونك متحدثا قويا.

إن المنهج الذي يوضحه هذا الكتاب يمثل طريقا مختصرا مكتسبا من سنوات خلال فن الاستماع إلى المتحدثين وتدريبهم، فالفصول والتدريبات والقوائم كلها تغطي النقاط الهامة للتقديم، ووراء كل هذا، إيمان بأن القوة تنبعث من العمل المضني بتشويق وإمتاع الجمهور، فهذا الكتاب قائم على أربع كلمات أساسية -لا

تكن مملا أبدا- وهي السلاح الخفي الذي يجب أن يظل حاضرا في ذهن كل متحدث.

إن اكتساب التميز في مهارات الخطابة يجعل الثقة في النفس تسير جنبا إلى جنب مع مهارة الحديث، فكلما تحدثت أكثر ازدادت ثقتك بنفسك، ليس فقط في مقدرتك على الحديث بل في قدراتك العملية المختلفة، وعندما تستطيع أن تتجاوز مخاوفك، تصبح لديك القدرة على إقناع رؤساءك، وزملائك وعملائك والناس كافة.

فكيف إذن تكتسب مهارة الخطابة؟ إنك تستطيع أن تحقق ذلك من خلال التعامل مع كل فرصة للحديث على أنها فرصة ذات قيمة للتعريف والإقناع بفعالية، ولتشكيل كيانك ومظهرك أمام الآخرين، وهذا الكتاب شرح لك كيف تستخدم أدوات فن الحديث في كل اجتماع تعقده وكل حوار تجريه: الإعداد، التنظيم، التركيز، الدعم الكافي لأفكارك والاهتمام باحتياجات جمهورك مهما كان عدد الحاضرين.

إن الأسلوب الصحيح للخطابة العامة مصمم بحيث يجعلك تتحكم في بيئة الحديثة بدلا من أن تتحكم هي فيك، فمن يتحكم في فعالية

ص 20

الأحاديث لا يثبت فقط ثقته بنفسه، ولكنه وأمثاله يمثلون قادة في أعين من لا يملك قوة الإقناع، فالقدرة على الحديث والتقديم الواضح والإقناع عبارة عن مهارات تستحق أن تجني ثمارها على مر السنين.

فاشرع إذن في القراءة، وابدأ بالنظر إلى يومك في العمل بشكل مختلف ليس كسلسلة من المحادثات التلقائية، بل كفرص متاحة لصقل مواهب في الحديث، وأول نقطة تجدر معالجتها هي الخوف من الخطابة أو التقديم العام.

ص 21

الأخطاء الستة في الحديث:

لابد أن تكون قد استمعت طوال سنوات عديدة إلى مئات الخطب أو أمضيت سنوات عديدة في التدريس وتدريب المحترفين، وأعددت مئات من ورش العمل أو قمت بتدريب أعداد كثيرة من التنفيذيين، على أداء مئات الخطب والأحاديث واستمعت إلى أضعافها.. ولا بد وأن تكون قد اكتشفت أن هناك ستة أخطاء رئيسية متكررة باستمرار حتى لدى المتحدثين المحترفين.

ومن خلال الاستماع للخطابة العامة، يمكن أن تكون مقتنعا بالأثر السلبي لهذه الأخطاء الستة، فإن كان أحدها كامنا في الحديث فسيفقد حديثك جزءا كبيرا من

فعاليته. حتى وإن كان كل شي آخر متكاملا وعلى ما يرام، وفيما يلي الأخطاء الستة الرئيسية في الحديث:

1 - الهدف الغامض: فأنت تريد تحفيز الجمهور بشكل ما ولكنهم لن يدركوا ذلك من تقديمك غير الواضح.

2 - الافتقار إلى التنظيم المنطقي الواضح: أن يكون حديثك غير مرتب ولا يتسلسل منطقيا من نقطة لأخرى.

3 - المعلومات الغزيرة والتفاصيل المملة: بأن تثقل جمهورك بالتفاصيل التي قد يكون بعضها فنياً وبعضها الآخر غير ضروري بالمرة.

4 - عدم وجود الدعم الكافي لأفكارك، ومفاهيمك ومعلوماتك: وهذا يعني أن يكون لديك حجة قوية غير أنك لا تدعم أفكارك بأمثلة وقصص حيوية.

5 - صوت ممل وحديث غير متقن: فقد تكون مؤمنا بما تقول ومستمتعا به ولكن صوتك وأسلوبك في الحديث لا يعطي هذا الانطباع على الإطلاق.

ص 22

6 - عدم الوفاء باحتياجات جمهورك: بمعنى أنك تركز علي ما يهمك أنت وليس علي ما يهتم جمهورك بالاستماع إليه.

ترتبط هذه الأخطاء ببعضها البعض ارتباطا وثيقا، فإذا تجاوزت أحدها فسيمكنك تجاوز الخطأ التالي تلقائيا، وقد يتطلب صقل مهارات الحديث لديك الكثير من الصبر والتدريب ولكن اكتشاف هذه الأخطاء الستة وتصحيحها مباشرة سوف يجعل هذه المهارات فائقة الجودة بنسبة 100%.

كيف تتغلب على الأخطاء الستة الكبرى للخطابة وكيف تبدو كمتحدث جيد:

الخطأ رقم (1).. الغرض غير واضح:

(هناك قاعدة عامة تقول إنه أثناء معظم الخطب، يمكن للمستمعين أن يدركوا موضوع الخطبة وليس هدفها).

يعد الهدف الواضح أمرا ضروريا حيويا أكثر مما قد تنظر إليه، هل جلست يوما كمستمع وسألت نفسك متي يبدأ المتحدث الدخول في الموضوع؟. أو حتى استمعت لخطبة غير مرتبة؟، علما بأن الموضوع قد يكون شائقا ويكون المتحدث جذابا ولكنه يتحدث دون تحديد هدف واضح، حينئذ يفشل المتحدث في جذب انتباه المستمعين والسيطرة عليهم.

يصبح المتحدث بمثابة القائد أمام المستمعين، ويتحكم في الانتقال بهم من فكرة لأخري ولا يمكنك أن تكون قائدا وتحصل على القوة التي تساعدك على

القيادة إلا من خلال هدف واضح في الذهن. فلن تصدر أي شكوى من أي فرد ما دمت تضع هذا الهدف نصب عينيك كما يجب أن تحمي المستمعين من أي صدمة قد يسببها خروجك عن الموضوع.

ص 23

ويتمثل الهدف من الخطبة في الانطباع الذي تريد أن تتركه من خلال الخطبة في أذهان المستمعين، وما تريد منهم أن يفعلوه إثر سماعهم لك، يخلط العديد من المتحدثين الغرض بالعنوان أو الموضوع، في الواقع تحتاج أي خطبة إلى ثلاثة أشياء: عنوان - موضوع - وهدف، فعلى سبيل المثال العنوان: ثبت الحزام، تعيش أطول.

الموضوع: أمان السيارات.

الهدف: كيف تزيد من عدد من يربط الأحزمة أثناء القيادة.

كيف تحدد هدفك:

يمكنك الشروع بتحديد هدفك من خلال طرح سؤال "ما الذي أريد أن أفعله للوصول إلى أذهان المستمعين؟ ما الذي أريد منهم أن يفعلوه، يشعروا به أو يعرفون؟".

سوف تساعدك الدراسة بمضوع بما يريد المستمعين أن يشعروا به علي التأثير علي مزاج خطبتك واختيارك للأمثلة والقصص، وبناء حججك: فكل عنصر يتأثر بأثر الهدف العلمي؟.

ابدأ بالإعلان عن هدفك:

قد يبدو أمر بالغ الدهشة أن تقوم بتحديد جملة واضحة توضح هدفك، أطلب في فصول فن الخطابة من المستمعين أن يحددوا غرضهم حتي لا يقعوا في خطأ يقع فيه المتحدث في الغالب؛ فيصيب الغموض المستمعين حتى بعد إلقاء الخطبة، حيث يمكن لهذا الشك أن ينبع من محاولة عرض ذلك بإسهاب ، للتيقن من إدراك المستمعين لكافة الحقائق، لا تكن متحدثا لا تطاق بالابتعاد عن الهدف الرئيسي وبعده تفشل في الرجوع للموضوع الأصلي.

ص 24

إذا ما حددت هدفك النهائي؛ فإن ذلك يساعدك على التيقن من أن كل ما يعقبه سوف يدعم أفكارك وأهدافك، ولن يشك أي فرد في النقطة التي تحاول عرضها.

كيف تفعل ذلك؟ تتمثل الخطوة الأولي في تحديد نوعية هدفك، بمعني آخر هل

سوف تتحدث للتسلية أم لعرض معلومات؟. أم أنك تحاول البعد عن نطاق الإعلام وتحاول إقناع أو إثارة مستمعيك بتحفيزهم؟. إنه أمر محتمل، فقد يشمل هدفك مزيجاً من هذه الأهداف، وإن كان الأمر كذلك فأيهم أعظم؟.

إن الهدف الواضح هو الهدف المحدد، وقد يكون الهدف العام هو الإعلام بيد أنه يجب أن تركز فيما تريد أن تفرضه، هل تحصل على عدد كبير من الخطابات حول الندوات التنفيذية؟ أنظر إلي وصف الدورات المقدمة، يجب أن تحدد كل هدف بوضوح. وإذا تحدثنا عن هذا الكتاب فيمكننا القول إن هدفنا هو أن تتعلموا فن الخطابة حينئذ يصبح الهدف غامضا. وسيكون الأمر أكثر وضوحا إذا قلت إنني أريد أن تتعلموا كيف تصبحون متحدثين جيدين من خلال تفادي الأخطاء الستة الكبري للخطابة.

لا تدع الموضوع يبتعلك:

حين يتسع نطاق الهدف؛ فقد يسبب ذلك إرباكا للموضوع، فحاول أن تفصل بين هذين الشيئين وستكون حينئذ بطريقك للتركيز في الحديث. قد تكون ملزما بالتحدث عن القيادة المشتركة في الثمانينات؛ فإذا ما اعتقدت بأن هدف حديثك قد يحدث أية ذعر أو يعد موضوعا مثل ذلك كبير، وتذكر أن هدفك هو تقديم نقطة محددة عن القيادة ربما تكون في شركة معينة من خلال الأمثلة والنوادر والحقائق المختلفة، لذا حاول أن تتعامل مع بعض الأشجار وليس الغابة كلها، حينئذ يصبح هدفك في مثل هذه الخطبة دور القيادات في التسعينات، وتعد الاحتمالات المصاحبة لهذا

ص 25

الموضوع واسعة، لذا يجب أن يكون هدفك واضحا ومحددا، وكلما كان حديثك محددا ومركزا كلما كانت فرصتك أفضل من خلال صدي الكلمات، تحدث بحيوية عن قيادة الشخص وسرعان ما يبدأ المستمعون بإدراك إمكانية تطبيق مثل القيادة بشكل عام، دع مستمعيك يثبون من المحدد إلى العام على أن تكون حيوي. وتذكر أنه إذا أعطيت المواضيع أهدافا محددة وواضحة وحيزا أصغر بما يمكن من تذكرها كانت أجمل، وحاول دائما أن يكون هدفك محددا.

قيم المستمعين:

يجب أن تسأل نفسك كيف تربط هدف حديثك باهتمامات المستمعين. فمعرفتك بمستمعيك هو السبيل الوحيد لتفهم المفاهيم والتكهن بالأهداف.

فطبيب الأسنان الذي يخاطب مجموعة من الآباء والأمهات سوف يبادر بإخبارهم عن كيفية حماية أبنائهم الصغار من تسوس الأسنان ولن يحاول إخبارهم بآخر آلة ثبتها بالعيادة. أدرس ذلك في مستمعيك وحدد احتياجاتهم. يجب أن تربط

المعتقدات التي تحاول عرضها مع اهتماماتهم الفعلية بعناية كبيرة ومستفيضة.

دع الهدف يكفل الحجة (البرهان):

إذا ما عنونت خطبتك عن القيادة بأن المجموعة بلا قائد مثل المركب بدون دفة، سيساعدك مثل هذا العنوان على الاستئثار الطبيعي بقيادة مستمعيك ويساعدك على تغيير سلوكهم وإقرار واستخدام استراتيجيات القيادة التي تحاول تقديمها.

يمكنك أن تخوض في ذلك من خلال دعمك لهدفك من خلال شرح ما يمكن أن يحدث إذا لم يستخدموا ذلك والعكس أيضا.

ص 26

احصل على الرسم الميلي لعنوانك:

يقوم العديد من المتحدثين بإهمال العنوان أو تغييره بشيء آخر في آخر لحظة. بيد أنه إذا كان العنوان هو أول ما يشد انتباه المستمعين إليك بالنظر أو السمع فهو يستحق إذا عناية فعالة، يستخدم المتحدثون الجيدون العناوين بمثابة جزء من استراتيجيتهم ولا يساعد شيء على الإبداع السريع مثل العنوان المصاغ بشكل جيد، سوف يساعد العنوان الجذاب مخطط الاجتماع الذي يقوم بطباعة ما تعود هو أو هي على استخدامه لتلخيص أو بيع اللقاء.

فالعنوان الضعيف أفضل بكثير من عدم وجود عنوان على الإطلاق، قارن بين (الأمان) و (الأمان والحياة أطول) عشر خطوات للمكان الصحي.. وكيف تقود بشكل جيد وكيف تكون مديرا ناجحا.

يجب أن تستخدم عناوين حتى في خلال الاجتماعات التي تديرها في شركتك.

اضبط نغمات صوتك:

تعد عملية ضبط الصوت هي بداية التنظيم الجيد للمتحدثين الجيدين، ويحول الصوت بين أنواع مختلفة من الحديث اعتمادا على نوع المستمعين، فعلى سبيل المثال يعد التحدث عن القيادة مع مديرين ذوي خبرة أمرا مختلفا عن القيام بذلك مع مديرين جدد. وهنا قد يتغير (الضغط القوي المتواصل من التدعيم إلى التقديم للأمثلة المرتبطة بالمستمعين بيد أنها أمثلة مختلفة وسوف تحدث تغييرات أخرى إذا أعددت حديثا عن نفس الموضوع لأشخاص عاديين وخبراء فنيين).

هل يجب أن تكون الخطب مسلية، أم تقنية بحتة أم قليلا من الاثنين؟. يوجد للخطب مغزاها الذاتي الذي قد يكون أما غير ملائم للموضوع أو مجرد صحيح؟. وسوف يؤدي تحريفك للحقائق إلى انصياع

ص 27

جمهورك لتلك المعلومات التي تقدمها لهم.

التماس الدعابة: لا تهمل أبدا الرحمة التي تقدمها الدعابة على الرغم من جديتك الشديدة فالمثل الشائق أو القصة الشائقة تعد أحد أهم الوسائل التي تساعدك على الاحتفاظ بالشيء في الذاكرة، حتى شكسبير كان يدخل بعض الكوميديا في أكثر مسرحياته الدرامية، لا أقترح عليك أن تبدو مثل الشخصية الكوميدية ولكن عليك أن تستفيد من الصلة التي تربط المتحدثين بالمستمعين.

لا تخبر.. فقط اقنع:

يعد الهدف البسيط للمتحدث هو تقديم المعلومات، فتقديم المعلومات هو دور أساسي لعملك، ويعد الحديث أفضل السبل الفعالة لتقديم المعلومات للجماعات الكبيرة ولكن تكمن المشكلة في محاولتك إقناع مستمعيك وليس إخبارهم بشيء فقط، وهذا هو الهدف الخفي وهو الأمر الذي سيدفع المتحدثين للبحث.

يمكنك أن ترى هذه الأهداف –الإعلام والإقناع في العمل من خلال التقديم الفني والتقني، حيث يتم عرض الموضوعات والحقائق والإحصاءات بشكل واضح منظور، إن أدوات الإقناع والخطب والعروض تعتبر احداثا يومية، لكن ليس كافيا أن تكون واضحا لأنك يجب أن تكون متحديا أيضا.

التحدي من خلال الالتزام:

يرتكز أساس التحدي على التزامك ومدى تمسكك بالموضوع، كما أنه ينبع من معرفتك بما تريد أن تقوله، هل يبدو مألوفا؟ ستعود مره أخرى لتحديد هدفك ومعرفة ما تريد أن تقوله، والخطوة التالية تتمثل في الإقناع حيث تحتاج إلى التزام منك بالموضوع، ويكون ذلك من خلال القصص المضحكة- الشرائح- والإحصاءات المختلفة تساعد كل هذه الأشياء على تحقيق ما تريد، بيد أن التزامك كمتحدث وإيمانك الراسخ والملموس أنك

ص 28

قادر على التحدي وأنه من الصعب هزيمتك إذا ما مزجت المنطق مع عرضك التعليمي.

يجب أن تؤمن بما تعرضه كشخص متحدث حتى تكون مثيرا جديرا بالانتباه ويكون هذا حقيقي حين يكون غرضك هو الإقناع والتحفيز، حينئذ يجب أن يكون حماسك حقيقيا وصريحا وأي شيء أو وسيلة تستغلها تجعلك قادرا على الفوز.

هل كان هدفك واضحا.. أحصل على تغذية استرجاعية.

احرص دائما على أن تسأل مستمعيك دائما إن كان الهدف واضحا قبل أن تشرع في حديث تال أو ترأس اجتماع، أكتب جملة توضح وتصف هدفك بعد تقديمك للعرض، أسأل المشاركين إذا ما كانوا قد عرفوا غرضك، ويجب حينئذ أن يخبروك بسهولة ولكن راقب ما تكون قد كتبته وما أخبروك به، وإذا كان يتعين عليك حينئذ أن تبذل أقصى ما في وسعك لتجعل عرضك يتناسب مع ما يدور في خاطرك، لن تستطيع دون التغذية الاسترجاعية إلا أن تخمن إذا كان هدفك واضحا ولن تكون أبدا متأكدا.

ألا تحب أن تكون الشخص المركز الملتزم والنشيط؟ هذا هو الشكل الذي يمكن أن تتحول إليه وتلك هي الخطوة الأولى والمتمثلة في الهدف الواضح والظاهر، تعد عملية تحديد هدفك عملية سهلة وتجعل كل شيء بعدها ينساب وهي تشمل التنظيم واختيار مواد مدعمة جيدة. حين تحاول أن تتصل بالناس من خلال توصيل هدف قوي لهم، سيروك حينئذ بمثابة الرائد في المجال، وهو أمر لن يساعد، بيد أنه قد يضيف القوة لعرضك.

البرامج المهنية: ركز على هدف:

1 - حاول الإصغاء إلى بعض السياسيين وانظر إن كنت تستطيع كتابة جملة واضحة واحدة توضح في مجملها الهدف من الخطبة

التي تستمع إليها.

2 - فكر في مقابلتك التالية مع رئيسك بوضوح غرضا سوف يساعد على أن تكون مركزا أو يؤكد على تحقيقك نتائج أفضل.

الخطأ رقم (2).. الافتقار إلى التنظيم الواضح والقيادة:

التنظيم الجيد حتى في الجرائم له ما يبرره.

"يهتم حتى من يمارس الإجرام على توفير التنظيم الملائم"

جيم فيسك وروبرت بارون

تتشابه محاولتك للحد من الستة أخطاء الشائعة في الخطابة مع عملية صعودك سلم، فهي وسيلة منهجية تتابعية ناجحة: فإنك تستخدم كل درجة للوصول إلى الأخرى. تعد عملية توضيح الهدف أمرا بالغ الأهمية والنقطة الثانية الواجب تجنبها للصعود إلى خطبة قوية هي الافتقار إلى التنظيم.

الخطبة غير المنظمة تدمر كل شيء. أفضل الأفكار المحشودة، ربما يكون موضوع حديثك موضوعا شائقا، وربما يكون لديك جمهور يرغب في سماعك، بيد

أنه إذا لم ترتب أمورك فسرعان ما ينهار كل شيء مثل وقوعك من على السلم إن كانت هناك درجة غير موجودة، فتترك أنت مستمعيك معلقين، إن التنظيم الجيد يساعد على تفادي تعرض المستمعين للملل: لن يمل جمهور المستمعين ولن يسألك إلى أين أنت ذاهب إذا وجد تسلسلا منطقيا لما تعرضه، وسيظل مركزا على أفكاره ولن يحدث لهم أي ضلال أو اتجاه إلى أي موضوع آخر. سيترك الجمهور نفسه بين يديك خاصة إذا ما شعروا أنك تحسن توجيه الدفة وأنك تعلم إلى أي الطرق تقوده.

التخطيط التمهيدي: سر التنظيم:

يمتلك المتحدثون اللبقون وسائل مختلفة للوصول إلى ما يريدون، ولكنهم جميعا يمتلكون شيئا واحدا هو التخطيط التمهيدي، فهو يساعدك على إبراز العناصر الهامة في حديثك كما يساعدك أيضا على التخلص من الإسهاب ويعينك في اختيار أفضل دعم للمعلومات، يجبرك هذا التخطيط على اختيار أفضل المعلومات التي قد تساعدك وتجعلك تتخلص من أي ثغرات أو أي تصدعات في تفكيرك، يساعدك التخطيط الجيد القوي على أداء خطبتك بشكل أفضل لكنك حينئذ ترى نقاطك الأساسية في ذهنك، وتنساب كلماتك بسهولة نحو الخاتمة دونما ملل، وتعد أفضل خواص التخطيط التمهيدي في العرض الجيد والاستعراض الهام الذي يساعدك على التكيف لمواجهة المواقف والمطالب المختلفة، ويمكنك من خلال التخطيط التمهيدي تغيير خطبة تستغرق عشرين دقيقة إلى خطبة مدتها خمس دقائق، والعكس صحيح، يجب أن تستعد في الواقع لإلقاء خطب طويلة، متوسطة أو قصيرة خاصة إن كنت آخر المتحدثين في طابور متحدثين استنفذوا الوقت المخصص لهم.

وقع وزير الخارجية البريطانية تحت رحمة مقدم (يتصدر الوليمة لتقديم المتحدثين) وكان ثرثارا لدرجة أنه فقد كل من المستمعين وكذا الوزير نفسه الصبر، وحين قدم وزير الخارجية بدأ الرجل الحديث قائلا: طلب مني إلقاء كلمتي خلال الخمس دقائق الباقية، وسوف أفعلها: 10 كارلتون جاردينز لندن - إنجلترا ثم جلس ليحوز على إعجاب المصفقين.

تجنب مصيدة التخطيط التمهيدي الذي لا ينتهي:

من الأخطاء الشائعة في التخطيط التمهيدي، أن لا تجعله بسيطا ومرتبا، قد يطلب منك تغطية العديد من العناصر التي تراها جميعا ذات أهمية متساوية، وهو شيء مفهوم لأنك لا تريد ترك حقائق أو موضوعات رئيسية ولكن سوف تقضي عليك تلك الطريقة بالنهاية، هناك ريبة في

ص 31

المبتدئين إذا ما أرادوا معاملة العناصر بأهمية واحدة، علما بأن المستمعين لن يستوعبوا كل هذه الأفكار.

لذلك يجب أن تحدد أولويات، فحدد بداية الثلاث أو أربع نقاط الأساسية التي يجب تغطيتها، ثم قم بعمل نظام عناوين فرعية تساعدك على توصيل ما تريد من معلومات للناس.

نموذج التخطيط التمهيدي لعرض يستغرق عشرين دقيقة المقدمة 5% من الوقت:

1 - كلمة افتتاحية لجذب الانتباه والاهتمام - وسيطرة على آذان المستمعين.

أ- تطوير الافتتاحية.

ب- استخدام وسائل بصرية إن أمكن.

2 - مقدمة ثانية (عند الحاجة).

أ- الموضوع: 90% من الوقت.

3 - النقاط الأساسية الأولى من الخطبة:

أ- العناوين والنقاط الجانبية الرئيسية.

ب- نقاط جانبية أخرى.

4 - النقاط الأساسية الثانية من الخطبة:

أ- العناوين أو النقاط الجانبية الرئيسية.

ب- نقاط جانبية أخرى.

5 - النقاط الأساسية الثالثة من الخطبة:

أ- العناوين أو النقاط الجانبية الرئيسية.

ب- نقاط جانبية أخرى.

ص 32

ج- الخاتمة: 5% من الوقت.

6 - الإيجاز:

أ- مقتطفات شهيرة.

ب- شكر الجمهور.

7 - التطبيق والتعليق النهائي.

ثلاثة أشياء تجعل خطبتك مقنعة:

المقدمة، الموضوع، والخاتمة، ثلاثة أجزاء هامة في الخطبة بيد أن النصيب الأعظم من الخطبة ينصب على الجزء الخاص بالموضوع، يهتم العديد من المتحدثين بالموضوع أولا بعدها يأتي الاهتمام بالبداية، ولكن من الأفضل إعداد خطبتك بترتيب يؤدي إلى نجاحك.

1 - العصا السحرية.. لا تنس نقاط التحول التي تعد أجزاء فعالة وأساسية حتى أن بعض المتحدثين يرونها شديدة الأهمية ويتعاملون معها كجزء هام من الخطبة ككل، وهي العصا السحرية للخطبة المهنية للشخص المتمرس.

أنظر إلى أي نموذج وستدرك على الفور وجود نقاط تحول بين كل نقطة رئيسية وفرعية. هذا ونتيجة لأهمية تلك المعايير فقد قمت بتهيئة المادة للتعامل مع التنظيم وسبل تقديم العروض الجيدة.

بعد الانتهاء من كتابة ثلاثة أو أربع موضوعات رئيسية، إبدا بتتبع أي شيء تعتقد أنه سيكون فعالا ويساعد هذه النقاط الرئيسية، ستساعدك النوادر، والأبحاث، والقصاصات والحقائق على تقديم لون وشكل للخطبة يجعلها لا تنسى.

ص 33

2 - نظرية النجاح: هناك نقطة هامة للمعلومة سوف تساعدك بحق على التحدث بقوة وهي سهلة الاستخدام. يجب أن تستخدم في كل النقاط الرئيسية وصفا جيدا، ثم اجعل النقطة خلاقة وهذا هو ما تقصد به التجديد فإنك تستفيد من معرفة كيف يستفيد الناس (من خلال الإعادة والعرض) ويعد عنصر التذكر أساس الخطبة القوية.

أدركت في البرامج الخاصة بالتدريب أهمية التذكر، لذا قمت بتحويل الدروس إلى مباريات وتمثيل أدوار-بمعنى أنها أصبحت حية حيوية مليئة بالأمثلة الحقيقية للمبادئ التي يسهل على المستمعين تذكرها بشكل أفضل من الدروس الجامدة، وعليك أن تستخدم نفس المنطق أثناء إلقائك الخطبة من خلال استخدامك المتزايد للأمثلة الحية وهو الأمر الذي سوف يزيد من متابعة المستمعين لك. ستجد أنك بعد اختيارك المواد التي تدعمك، أن هناك أشياء قد تركتها، لذلك قم بمراقبتها والتحقق من أهميتها، وإن لم تجدها مهمة فالقها جانبا. حتى إن كنت قد أعددت لاستخدامها لأنها ربما تطيل من زمن الخطبة، تمسك بالقاعدة الذهبية المتمثلة في التحرك من خلال أفكارك الرئيسية وتخلص من الأفكار السيئة، قد تفيدك هذه الزيادات إذا ما أردت إطالة خطبتك فإنني أغطي موضوعا ف خلال 5 دقيقة

ويمكنني عرض نفس الموضوع خلال 45 دقيقة، وهناك سوف تفيدني القصاصات الإضافية إن كان لدي وقت، هذا ومن الممكن أن تبدأ عرض بعض معلومات قيمة لا تتناسب مع الموضوع الذي تتحدث عنه هذه الحالة تكون النقاط الرئيسية التي اخترتها غير شاملة، حينئذ عد مرة أخرى وحاول إعادة بنائها من خلال إطار أكبر.

ص 34

3 - الخطب تنتهي من نقطة عالية: بمجرد الانتهاء من ترتيب العناوين الفرعية والأمثلة تحت النقاط الرئيسية ستجد نفسك أمام نقطة شائكة هي محاولتك ترتيب تسلسل تلك الأفكار وطريقة عرضها بشكل يحقق الغرض الذي تريد الوصول إليه، علماً بأن اختيارك للتسلسل يجب أن يتحرك من نقطة لأخرى محافظاً على درجة الاهتمام و محركاً الخطبة ككل. قد تجد عرض عشر نكات معاً أمراً هامًا وجيدًا يحدث إذا لم تضف الكثير وحطمت بنفس الوقت التسلسل الذهني وتصيب المستمعين بالأسى وعدم الرضا. وفي نفس الوقت نجد تقديم سلاسل من الحقائق مع بعضها البعض أمراً هاماً ولكنه يكون أيضاً مملاً في بعض الأحيان.

اختر أسلوب للتنظيم، لكن لا تعتمد على التوجس، فآخر شيء تتمناه هو أن تحوز على رضى المستمع، قد يبدو التخطيط التمهيدي أمرا صارماً وغير موصل لما يرجوه المرء، بيد أنه محكوم بتسلسل أفكارك وهنا تصبح حراً في عمل ما تشاء، ويمكنك أن تبدأ بألفاظ صغيرة وتتبنى بعد ذلك الموضوع، أو ربما يمكنك أن تجذب انتباه مستمعيك من خلال تدفق النقاط المتتالية، فيمكن للكاتب المخضرم أن يصل لنفس الهدف مئات المرات وهكذا كمتحدث يمكنك أن تعمل نفس الشيء من خلال استخدام التضاد والمقارنة ومن خلال التحرك التاريخي من الأمثلة البدائية حتى أكثرها حداثة، أو ببساطة بالانتقال من البسيط إلى المعقد ومن الأصغر للأكبر ومن الأرخص للأغلى ويتمثل كل ما عليك أن تفعله في اختيارك نموذج يساعدك على تقديم رسالتك، ويتلاءم مع تفكيرك وأسلوبك ويساعد المستمعون على التحرك بشكل واضح ومنطقي، وتذكر أهمية الإمساك الدائم بشيء لتلوح به، فكافة الخطب تنتهي في الغالب من نقطة عالية.

ص 35

النماذج التقليدية الأربعة:

يمكنك عرض خطبتك من خلال وسائل مختلفة لا حصر لها، وهذه الحقيقة تُرعب هؤلاء الناس الذين لا يبحثون فقط عن أية وسيلة بل أيضاً على نموذج العرض المؤثر، إليك الأمثلة المجربة والمألوفة ومجرد قبولها لا يجعلها نماذج مملة أو يمكن تخمينها مثل العروض، فالنماذج هي أعمال فارغة وتصبح قوية بمجرد العمل بها.

1 - التتابع:

اعرض الأحداث بتسلسلها التاريخي، فعلى سبيل المثال لن تتمكن من بدء عمل جديد قبل تركيب كمبيوتر، يلعب التسلسل التاريخي دورا هاما مع الوقت وفي ربط الأحداث، ويخيم على ذلك المنطقية والإمكانية البسيطة لتفهم ما يدور حولك كمستمع.

2 - التصنيف:

يصبح هذا النموذج مفيدا حيث تفتقر لنموذج واضح للتنظيم أو في حالة أن الموضوع الذي تعرضه لا يتلاءم مع الإطار الزمني- الإجراء أو العمل.

إنك حينئذ تحدد معايير ذات مغزى لعناوين ملحقة مرتبطة بالموضوع العام وعلى سبيل المثال كنت أعرض موضوعاً حول نجاح المبيعات وفي خلال الخطبة (س) لأربعة تصنيفات هي:

قوة الشخصية -قوة التنظيم- القوة الشفهية ثم قوة المبيعات. تعمل هذه النماذج المصنفة بشكل جيد حين تقوم بعرض أفكار جيدة لم توضح من قبل في إطار عملي.

ص 36

3 - المشكلة والحل:

يتم استخدام هذا النمط غالباً في العروض الفنية وهو يحتوي على أعراض المشكلة: ادعوا المستمعين للتعرف على المشكلة وضرورة حلها، تحديد المشكلة الحقيقية - تحليل وعرض لماذا ومتى وأين، كم العدد، كم مرة في الغالب ولماذا. أعرض كيف تتصل هذه الأسئلة بالإجابات وحدد ارتباط الأهداف بالمشكلة. الحلول الممكنة، فالحديث الذي يحدد المشكلة وينقحها من أية تعقيدات لن يضع قائمة بالحلول فقط بل سيشمل القيود التي تعوق هذا الحل، بمعنى آخر التقييم الشامل لهم والتوصية بأفضل حل أو بمزيج من هذه الحلول.

يمكنك استخدام نموذج المشكلة والحل بشكل فعال وواضح حين تطلب من المستمعين اتخاذ قرار وعمل شيء ما، فهذا مؤثر أيضاً أثناء التقديم للحقائق بشكل فعال.

4 - الاختلاف والمقارنة:

أطلب من مستمعيك أن يقيموا الأفكار البديلة أو الخطط من خلال شد الانتباه للفروق والتشابهات.

التوافقية: البديل النهائي:

يمكن دمج الأربعة نماذج الرئيسية المذكورة مع بعضها البعض، فعلى الرغم من تقديمك لمعلومة إلا أن هدفك هو تطوير المزيج الخياري لموضوعك وكذلك عملية التوصيل والإقناع للمستمعين.

كما يمكن لكل نموذج على حده أن يستفيد من الأسئلة حين تحفز المستمعين بطرح أسئلة قبل أن تتحدث: اختبر تنظيمك، لقد ركزت، وبحثت، وخططت، وكتبت كما أنك بالفعل مستعد للحديث. اختبر

ص37

هذا الإعداد من خلال استخدام القائمة التالية للخواص الأساسية للخطبة الجيدة:

- الترتيب.

- الهدف واضح.

- الموضوع شائق ويشد انتباه المستمعين.

- أفكار قوية، منطقية ومتتابعة.

- عرض النقاط بشكل متماسك يضمن تتابعها.

- تكيف الخطبة مع مفهوم الجمهور أو أي أحداث أخرى.

- التحولات واضحة وفعالة وقائمة على معلومات كثيرة، بل زن كل ما تقدمه بميزان الأفكار الرئيسية.

- دعم كبير يؤيد إصرارك.

- الإيجاز الجيد المساعد للجمهور والذي يفسر النقاط الرئيسية.

- تعيد خاتمة حديثك لأذهان المستمعين ما تريد منهم أن يعرفوه أو يشعروا به.

بمجرد أن تمتلك بين يديك حدوداً تستريح لها، فسوف يدفعك ذلك إلى البحث عن المعلومات لدعم أفكارك ولكن تجنب غزارة المعلومات.

ص 38

الخطأ رقم (3).. غزارة المعلومات:

"لا يمكن لخطبة أو حديث أن تكون شيقة بالكامل طالما كانت قصيرة بصورة مناسبة"

أير قبيح كوب

يشعر المتحدثون أنهم مجبرون على تقديم أكبر قدر من المعلومات المفصلة إذا ما واجهوا مستمعين مترقبين. وهذا الكم من المعلومات المتدفقة يجعل المتحدثين يشعرون بأمان وتصبح بعدها محدد أمانهم، ولابد أن تزخر خطبتك بالأمثلة والتوضيحات وأيضا أن تكون مليئة بالحقائق، والأرقام والقوائم ويكون ذلك بحق أثناء العروض الفنية.

فتش عن الحقائق:

تعد الحقائق بمثابة الثوابت فهي تدعم تأكيدنا وتدعمنا بأرض ثابتة نقف عليها. يجمع المتحدثون القلقون هذه المعلومات لأسباب مختلفة غير مدركين أن الوفرة المفرطة تضر بالخطبة، بما أنه ليس من اليسير تجميع المعلومات ثم جعلها مشوقة، يستخدم بعض المتحدثين الحقائق لتدعيم الحجج والبراهين معتقدين أنهم كلما حصل المستمعون على معلومات كلما أصبحت الأحاديث التي يقدمونها أكثر مصداقية ويشعر بعض المتحدثين أن الجمهور يحتاج إلى معرفة المزيد وجمع الحقائق والقوائم في محاولة منهم لإعطاء المستمعين هدفاً مادياً ما يعادل أموالهم التي أنفقوها.

علما بأن كلا من المدخلين يسبب سوء فهم يعمل ضد المتحدث والمستمع، يحتفظ الناس بثلاث أو أربع نقاط - ثم يقومون بشرحها وعرضها وهذا بعناية - أفضل بكثير من كم لا حصر له من المعلومات المدعمة، بدلاً من تدعيم الجمهور بالحقائق لأنها الحقائق الإضافية تعوق الجمهور، ليس هذا فقط بل إن المشكلة تأخذ بعداً أكبر ولا تعد وفرة

ص 39

المعلومات أفضل لدعم حججك حيث يمكن لأي فرد أن يقرأ قائمة بالحقائق، عملك هو جعل المعلومات شائقة، وتوصيل وجهة نظرك باستخدام أسلوبك وصوتك، فالجمهور لا يريد مجرد معرفة وسماع المعلومات بل يريد معرفة تفسيرها.

لا تبتعد عن دائرة الضوء:

تذكر أنه تم دعوتك للتحدث لأسباب بعيدة كل البعد عن قدراتك البحثية، بل أنك تتمتع بميزة فريدة للتحدث حول هذا الموضوع من زاوية خاصة.

القوة تأتي من خلال التلخيص:

يمكنك أن تبالغ في سرد الحقائق والقصص التي تجعلك لا تنسى ولكن حينئذ سوف تصبح مجبرا على سرد الكثير. قد تبدو عملية تلخيص خطبة عملت في إعدادها فترة طويلة عن الوقت المخصص لها أمرا قاسيا، وغير عادي وغير ممكن، لكنه أمر ضروري، كما تجدر الإشارة هنا إلى أنك إذا أخذت الوقت الكافي فإن جمهورك سيستمع إليك بشغف حيث أنه إذا طال الوقت فإنه يؤدي إلى شعورهم بالتشتت مما سيجبرك على الإعادة ونقص التركيز.

قد يستغرق تركيز جميع ما تعرفه عن موضوع في نقاط محددة ورئيسية الكثير من الوقت والجهد. يجب أن تتروي وتتأمل في التركيز بكل شيء تفعله وتجعله يدور حول موضوع من خلال نقاط صغيرة، سئل "وودرو ويلسون: آخر الرؤساء الأمريكيين الذين قاموا بإعداد خطبتهم: كيف تستغرق لإعداد خطبة تستمر لمدة 10 دقائق قائلا: "أسبوعين" كما سئل: كم تستغرق لإعداد خطبة تستمر لمدة

ساعة؟. رد "أسبوع" فسألوه: كم تستغرق لإعداد خطبة تستغرق ساعتين؟ قال: "يمكنني أن ألقيها الآن".

ص 40

الخطأ رقم (4).. لا يوجد دعم كاف لأفكارك ومفاهيمك ومعلوماتك:

المريض: لقد سررت كثيراً بحضور محاضرتك أيها الطبيب واستمعت إليك وأنت تتحدث عن الأرق.

الطبيب: عظيم جدا، هل وجدت ذلك مشوقا؟

المريض: لا بشكل محدد بل ساعدني على التخلص من قلقي.

نكتة قديمة

يرغب أي متحدث أن يوصف بأنه كان محاضر جيد، وألقى محاضرة شيقة، لا تنسى، وقوية وأنها أيضا لم تسبب أي ملل، وأفضل سبيل للوصول إلى ذلك النوع من النجاح في الخطابة هو استخدام ما يؤذيك من الأمثلة والنوادر وغيرها من وسائل العرض.

صممت قاعدة (بيب) "حدد، اضرب المثل، حدد" كي تجعلك تغوص في الأمثلة والشروح، فكل نقطة هامة تتحدث عنها يجب أن تدعمها كي لا تنسى.

إذا لم تدعم عرضك بحقائق فسيفقد مستمعيك متعة المشاركة معك فيما تقول، يسعى معظم المتحدثين لإخراج مقدمة وخلاصة للخطبة لا تنسى ولكنهم يهملون عمل ذلك في موضوع الخطبة نفسه، وهذا شيء مفهوم لأنه من الصعب تأكيد انخراط المستمعين معك في كل نقطة، وعلى الرغم من صعوبة ذلك لكنه أمر ضروري للحديث القوي والفعال، يعد استغلال ضرب الأمثلة الحيوية أفضل طريق كي تكون خطبتك مؤثرة تحافظ على التواصل للأمثلة ذات اللغة الحيوية والقصص المشوقة والمصادر الهامة تلعب دوراً فعالاً في إيقاظ المستمعين وكسب اهتمامهم.

ص 41

اختر قصصك بعناية:

يعد التدعيم مثل أي وسيلة قوية يمكن أن يزيد استعمالها عن حده أو تستعمل في غير موضعها، تكفل قاعدة (يبب) ألا تصبح خطبتك سلسلة من القصص فوسائل المساندة يجد أن تساعدك على صقل النقاط وليس العكس.

تأكد من التدريب على قول الأمثلة المستخدمة والاستشهادات وأنها دقيقة وفعالة، فهي تعد بمثابة الحث على الاندفاع بقوة بالغة من خلال قصة حية أو حقيقة دون فحصها بعناية، فلن يقوم أي فرد بكتابة كل حرف تذكره وأنت تكون

فقط في شبة محاولة للحفاظ على اهتمام الناس، ولكن في أي مجال أو محفل سوف تجد الأخطاء عائدة للنيل منك، يستخدم أفضل المتحدثين المعلومات الدقيقة، التعريفات المقبولة والمصادر الجيدة، قد يأخذ منك وقتا أن تجد المصادر الملائمة لدعم أفكارك ولكنها مسألة تستحق البحث.

المتاجرة من خلال القصص:

يعمل المتحدثون في تجارة الحقائق وهم يبيعون الحقائق عن طريق استخدام أمثلة تلصق بأذهان المستمعين، استخدام وسائل الدعم للتركيز على نقاط معينة.

من المهم جدا أن تحرص على عادة البحث عن القصص الجيدة التي تجعل خطبك مشوقة حيث يحب المستمعين سماع قصص الناس، طلبت في أحد فصول برنامج قوة الخطابة من مستمعين أن يحكوا قصة عن أول امتحان قيادة، أول يوم بالكلية، أول ميعاد شريطة أن تكون من خلال 25 كلمة أو أقل، وكانت النتيجة حصولي على عدد كبير من القصص المشوقة وعلم الدارسون بعدها أن ذلك كان أفضل جزء بالبرنامج لأنها ساعدتهم غلى ادراك اهمية القصص.

ص 42

يجب أن يتأكد المتحدثون الذين يعرضون موضوعاً تقنياً أنهم يعرضون توضيحاً لعملياتهم وإجراءاتها أو لاكتشافاتهم، وهم حينئذ يقومون بتحويل ما هو مقصور على فئة قليلة إلى شيء شائع، وهو شيء ممتع لك أيضا ويساعدك أن ترى الجمهور مهتم بموضوعاتك وخبرتك وتعتني في نفس الوقت بإعطاء مستمعيك خطبة ممتعة. وهو يثبت للجمهور أنك ملم بموضوع الحديث وأنك مهتم بمتعتهم أثناء سماعه.

الدعم في كل مكان:

أفضل وسيلة للدعم والتأييد هي مزج الدعابة، الاقتباسات، التمثيل، والتشابهات بين الأشياء المختلفة، وعناصر أخرى للمستمعين مجموعة غنية بالقصص. حاول أن تعمل مزيج للقصص التي تهم الإنسان تجذب الناس عامة مع التفاصيل الحقيقية وهكذا، أما عن مصادرك فأبحث بالجرائد، كتيب الاقتباسات، الأبحاث الصناعية، مذكرات الطفولة، خبرات الاصدقاء، تاريخ العالم.. وهكذا. يجب أن تعرف مصادرك لا حصر لها، لا تتجاهل أبداً قوة الماضي، تعودت على استخدام هذا الاقتباس من كونفوشيوس لافتتاح الجلسات حين اتكلم عن الادارة الفعالة، وهذا الاقتباس وجدته في أحد المطاعم الصينية:

أولا: إذا عرضت رجل للموت دون أن تعلمه ما هو الصواب يعد ذلك همجية.

ثانيا: إذا توقعت إنهاء عمل ما في تاريخ محدد دون إعطاء العامل تحذير فهذا قمع.

ثالثا: أن تكون غامضاً في تعليماتك التي تعطيها في الوقت الذي تنتظر فيه

الدقة فهذا هو العذاب.

ص 43

وفي النهاية إذا ما أعطيت شخص ما حقه بشكل متذمر - فيعد ذلك أيضا أمرا خسيسا ويبعث على الشفقة.

لم يفشل هذا الاقتباس أبداً في إظهار الدهشة على المستمعين أن يخرج كونفوشيوس بمثل هذه الحكمة في عام 500 قبل الميلاد، تذكر الجمهور بأنه لا جديد تحت الشمس وتضفي باحتفاء الصبغة التاريخية يحول حديثك إلى شيء مترابط ولا ينسى.

مصادر للتدعيم المجربة والحقيقية:

إذا كنت تواجه مستمعين متشككين أو لديك فكرة صعبة التوضيح أو حتى تحتاج فقط إلى دعم لتوضيح فكرتك وربطها، إليك ببعض أفضل السبل التي يمكنك الاعتماد عليها في خطبتك حتى تظل قوية، كي تربط المستمعين بك يمكنك أن تحكي كل ثلاث أو أربع دقائق من عرضك، قصة أو لتسأل سؤالا أو تستخدم مزيج من عناصر الدعم المتمثلة في:

- الحقائق: تعد الحقيقة عبارة يمكنك تأكيدها سواء بالإشارة إلى مصدر ثالث أو الملاحظة المباشرة تعطي الحقائق لآرائك وزنا وتضيف معياراً لما تصرح به فبدون حقائق لا توجد مصادر غير أنه يجب ألا تضجر مستمعيك بكم هائل منها.

- الأرقام والإحصاءات: قد تسبب الأرقام الموجزة وغير الواضحة تعويقاً للعرض لكنها في نفس الوقت لازمة وإجبارية في العروض الفنية، بيد أن الأرقام نفسها لا تعلن عن شيء فبعض الأرقام غامضة وتحتاج لمزيد من الإيضاح مثل العجز في الميزانية، ويمكن للمتحدث اللبق أن يحول هذا المبلغ الضخم إلى كومة أوراق فئة المائة دولار ويوضح للجمهور حجم تلك الكومة.

- التعريفات: تسمح لك في الدخول في صلب الموضوع غالباً، من خلال تحديده في طائفة عامة ثم تحديد المواصفات المختلفة،

ص44

فعلى سبيل المثال، إذا أخذنا الإنسان فنجد أنه نوع من أنواع الثدييات يمشي على قدميه.

يعد استخدام القاموس مصدر ملائم على الرغم من اختلاف التعريفات، فاختار التعريف الذي يناسبك فإذا أردت على سبيل المثال جذب الانتباه نحو مجال مشاركة التسويق يمكنك أن تقوم بتعريفه على أنه تنسيق كافة الأنشطة المتمثلة

في التخطيط، البحث والبيع اللازمة لإيصال المنتج أو الخدمة من البائع إلى المشتري.

لا يجب أن تكون التعريفات جامدة، فالعديد من المتحدثين يستخدمون الاقتباسات القوية والذكية لتغطية نقطة ما كتعريف (أميروزيرس) للأناني:

"إنسان يهتم بنفسه أكثر من اهتمامه بي"

- الأمثلة: الأمثلة عادة تكون أحداث أو أشياء لتوضيح أو إثبات تعميم تقوم به وإذا تحدثنا عن الدعم لوجدنا الأمثلة في كل مكان وتخدم في الغالب تقديم حقائق وإحصاءات، فالمدير الذي يحاول دائماً إقناع الجميع بإمكانية تخفيض النفقات دون المساس بالعمالة عليه أن يقنعهم بالأمثلة، فحتى عمليات التوفير للدولار غالبا ما ترتبط بتغييرات فالتوفير في التكاليف يمكن أن ينتج من تغيير إجراءات الإنتاج لا من خفض العمالة.

وعلى الرغم من احتياجك الدائم والمتواصل لاستخدام الأمثلة للإثبات أو التوضيح لنقطة ما تريد الحديث بشأنها إلا أنك يمكنك أن تستخدمها كعرض إيجابي لوجهة نظرك فعلى سبيل المثال كما يبدو في شركة (إكس واي زد) في حالة عدم تخفيض العاملين ستكون النتيجة أن ترتفع المعنويات يعمل الموظفون بشكل أقوى تزداد الأرباح.

ص 45

- التوضيح: التوضيح أكثر تفصيلا من المثال حيث توضح كل نقطة على حده، فتوضيح إمكانية خفض التكاليف مع الحفاظ على عدد الموظفين يكون أيسر خطوة بإفهام مستمعيك ذلك.

- النوادر والقصص الشخصية: تستخدم القصص والخبرات لإلقاء الضوء على نقطة وليس إثباتها، ويستخدم العديد من المتحدثين النوادر والقصص الشخصية لإضفاء جو من الألفة لإذابة الجليد أو لتدعيم النقطة التي يريدون إثباتها وتميل النوادر في أن تكون قصص اهتمام إنساني ويمكن أن يكون لها أثر طيب علي المستمعين.

وإليك قصة غالبا ما أحكيها أثناء دروسي عن القيادة، أريد بها أن أذهب نحو تأكيد فكرة أن القيادة هي شيء يمكن أن نكسبه، كنا نلعب أنا وزوجي التنس ليس بشكل فعلي بل فقط بضرب الكرة، شاهدنا أحد الأطفال وطلب أن يكون جامع الكور لاحظت أن الولد يلقي بالكرات لزوجي خاصة على الرغم من عدم إلقاء زوجي بكرات أفضل. وبدا كمن يتحكم في المباراة، كنت أريد عودة هذه الكرات لي لذا ركزت وسددت ثلاث ضربات شديدة قذفت بزوجي في الشبكة وهكذا استرددت حقي في قيادة المباراة بعملي لا بشيء أخر.

- المصدر: يمكن أن تذكر مصدرا يعتمد عليه ويكون مصدرا أو نصا معترفا به لتدعيم نقطتك.

- الاقتباسات: يرتاح العديد من المتحدثين للاقتباسات التي تسمح لك بتقديم مصدر، مثال وكذلك دعابة في بعض الأحيان وحيث أن العديد من هذه الاقتباسات قد دامت عبر العصور فيعني ذلك أنها أمر عميق وقوي، فالمتحدثون يضيفوا هاتين الميزتين إلى أحاديثهم.

ص46

- الشهادة: تفرز الشهادة الحقائق فالاستشهاد بكلمات الآخرين لأمر يؤيد وجهة نظرك.

- القياس الجزئي أو التمثيل بالمتشابهات: يمكنك إلقاء الضوء على ظروف مختلفة على أن يتم مناقشتها بالتشبيه والمقارنة، يعد هذا القياس الجزئي أمر هام في العروض الفنية أو التقنية يجب أن تستخدم قصص محلية بمعنى آخر أن تذكر أمثلة متواجدة في موطن المستمعين فإذا ما قلت إن خطوط الطاقة بمدينة نيويورك تشبه بيت العنكبوت الغامض سيمثل ذلك في ذهن المستمع صورة حديثة وواقعية. هناك كاتب شهير هو (ريتشارد سيلزر) يقوم بالإيماء بفعالية الدواء حيث يضيف بعض العبارات مثل (الجراح الذي يمسك القلب الإنساني في راحة يده، ويتعامل معه مثل الطير المحبوس) قد تضيف هذه المقولات نوع من الدهشة المطلوبة لتعلق المعلومة بذاكرة المستمع.

- التصريحات: بما أن عمل المتحدث الجيد يعتمد على الاختصار والإخراج، فالتصريحات تساعد المتحدث على إيجاد وسيلة عرض وتمثل جوهر أي نقطة كبيرة تريد ذكرها وعندما تصيغ الكلمات بأسلوبك، فالتصريحات تجعلك تستند على الحقائق دون أن تفقد مهارتك في الحديث.

- الخلفية التاريخية: تحتاج معظم العروض إلى سياق منتظم لتصبح مقنعة، أن مستمعيك لديهم الخلفية اللازمة لتفهم ما يتضمنه حديثك لا تقترف الخطأ بافتراض أن الموضوع الذي تتحدث عنه هو معرفة عامة، فالمتحدث الماكر هو الذي يستخدم الخلفية التاريخية لتدعيم ما يصرح به.

ص47

حافظ على إيماءاتك:

يحصل المتحدثون في الغالب على دعم أدوات مثل الدعابات، الأسئلة البلاغية والمديح أو التحديات للجمهور، تساعد هذه الوسائل على جلوس المستمعين مشدودي الانتباه كما تساعدهم في نفس الوقت على الملاحظة الجيدة وتسمح لك

بملاحظة أثار القاعدة الذهبية للخطابة وهي (لا تكن مملا أبدا).

سوف يعمل المتحدث اللبق على إدخال بعض العناصر الفعالة كل ثلاث أو أربع دقائق للإبقاء على تيقظ المستمعين، يجب أن تتخلل الخطبة بعض القمم والوديان والقمم هي تلك النقاط التي تمكن المتحدث من إدخال بعض العوامل المساعدة والوديان هي بمثابة الأماكن المنخفضة بين الأجزاء الجديدة في الحديث والتي تمهد لإدخال القمم .الخطبة الفعالة تسير في طريق تقود عبره يبدأ المتحدثون من نقطة قوية ثم يبدأ في الهبوط والانخفاض بقوة الخطبة حتى يصلوا إلى الخاتمة والتي غالبا ما تتسم بالتشويق، ولكن هناك احتمالا أن ما يأتي في منتصف الحديث لم يتابع الجمهور خلال المقدمات، التحولات والخاتمات، يجب أن تكون المواد المدعمة مستمرة شريطة ألا تكون محملة أكثر من اللازم فتبطئ الرحلة، يجب أن تشير الخطبة بشكل ثابت وأكيد صاعد اتجاه الخاتمة التي لا تنسى.

يمتلأ العالم من حولنا بالدعم لعروضك، أنظر حولك ثم قم بإعداد قائمة بالأشياء التي تشد انتباهك وتذكر أن استخدام الأمثلة أمر هام حتى تكون نقاطك فعالة يجب أن تحمل معك مفكرة لتخزين المعلومة عندما تصل إليك. اجعل بحثك عن وسائل الدعم مستمرا.

حين نروي القصص، تنغم أصواتنا الأحداث المختلفة، بمجرد حصولك على الدعم تصبح الخطوة التالية هي استخدامك لصوتك برفعة وخفضه حسب التنوع، يعد صوتك وسيلة يمكنك استخدامها للحفاظ على جمهورك متيقظ.

ص 48

المشاريع الفنية: إبني الاهتمام والمشاركة:

1 - طلب منك تقديم عرض وتوجيه لعشرين موظف جديد، يجب أن تشمل افتتاحيتك على الأقل قصة (من النوادر) وقصة شخصية.

2 - ابدأ بمجموعة من الاقتباسات -القصص- وكافة المواد المدعمة.

الخطأ رقم (5).. الصوت العمل والخطبة الرقيقة:

"الحديث مرآة الروح، والإنسان يتحدث عاكساً ما بداخله"

بابليوس سيروس

يعد صوتك بطاقتك إلى الآخرين، ويعد الصوت المسئول الوحيد عن الانطباع الكامل الذي يصيب من ينصت إليك، ويعتمد حجم الانطباع إما بالملل أو السحر على مدى آداك.

يأخذ الناس انطباعاً عن بعضهم البعض من خلال ثلاثة طرق:

1 - المرئي (كيف تبدو).

2 - المسموع (كيف يسمعك).

3 - الشفهي (كيف تنطق).

هذا ويمثل الانطباع المأخوذ عن الشفهي 7% ويمثل الانطباع القائم على كيف تبدو 55%، أما الانطباع على الصوت فيمثل 38%، وعلى الرغم من هذا فإن الاهتمام الذي يعطى للصوت ليس كثيرا.

يجب أن تتوخى الحذر من صوتك -وكيف يمكن تغييره- من خلال الخطبة، فإذا ما استمع أي إنسان لمتحدث يتهته يدرك على الفور الصوت الخطأ، إضافة إلى إعطائه انطباع سيئ بما يقلل من قيمة حديثك

ص49

وإن النغمة الرتيبة والتهتهة والافتقار إلى الوضوح والإعلان الغير جيد كلها تؤدي إلى أن الجمهور ينشغل بملاحظة الأخطاء في صوتك من الانتباه لكلماتك.

لا يعد الصوت شيء محايد وهو إما شيء ثمين أو وسيلة غير جيدة هو إما يعبر عن القدرة والثقة أو العكس، لكنه يجب أن يكون بمثابة المساعد الكبير في أن يكون حديثك ممتعا ومثيرا لكنه يساعدك على إدخال التنوع دون عناء، يحتاج المتحدثون لإدخال شيء ممتع كل ثلاث أو أربع دقائق لمواجهة فترة الانتباه القصيرة للمستمعين ولا يعني ذلك أن تأتي بنكات أو قصص كثيره بل يمكنك البدء في عملية تجميل صوتك مثل عملية تجميل الخطبة، بيد أنه يمكنك أداء ذلك من خلال الوعي أو الممارسة.

أنصت دائما لنفسك:

تعتبر عملية تعرفك على نفسك أول خطوة للصوت القوي، وهذه ليست بلهاء كما تبدو. قد تعتقد أنك تعرف صوتك ولكنك في النهاية تتحدث للناس في العمل، والمنزل وعلى التليفون، لكنك في هذه اللحظات تكون أنت منصتا لهم، لا لنفسك.

تعد عملية تجهيز الصوت للخطابة يعني الإنصات لأسلوبك في بدء الجمل وتشكيل الحروف المتحركة (حروف الله) وكيفية تدفقك في نهاية العبارات.

يجب أن تمارس الخطابة بصوت عال. استخدم كلماتك، أو الجريدة مثلا وأقرأ لأطفالك واسمع صوتك، طور حبك للخطبة الجيدة واستمع لشرائط متحدثين أقوياء يقرأون من كتب واصغ للممثلين المخضرمين كيف يتدربون ويدربون أصواتهم كادرات للشعور.

أنظر للمرآة لترى كيف تصدر الأصوات، تعود على التحدث بصوت عالي كل

يوم، استخدم شريطا مسجلا.

ص50

التمارين في هذا الفصل وواظب على الاستماع لمدى تقدمك بمجرد سماعك لصوتك بفعالية تكون حينئذ مستعداً للتعامل مع النقاط الرفيعة الخاصة بالتحكم فيه.

كيف نحصل على اختلاف الصوت:

يمتلك المتحدثون عدة أدوات موجودة تحت إمرتهم لجعل أصواتهم أكثر تشويقا.

1 - جهارة الصوت:

تضيف جهارة الصوت اختلافا مقبولا لما تقوله.

التمرين:

ردد إحدى الكلمات التي تحتوي على حرف واو ممدود، مثل كلمة NO بالإنجليزية وابدأ ذلك بهدوء (همسا) ثم بصوت عال (صباحا)

2 - طبقة الصوت:

تساعد طبقة الصوت على عكس نغمة الصوت العامة.

درب صوتك على النغمات العالية والمنخفضة تعلم أن تكون بأشكال مختلفة، ردد كلمة دو، ري، مي بنغمة عالية تنخفض تدريجيا أو ردد الأرقام من 1-8 من خلال السلم الموسيقي صعودا ونزولا.

3 -المجاراة والنغم:

بمعنى مدى السرعة أو البطء في نطق الكلمات والأصوات.

ص 51

4 - التشديد:

يؤثر التشديد على نطقك للكلمات والحروف، ويكمن الهدف الأساسي في التأكد من أن الناس وصلت إليهم فكرتك الرئيسية، وعليك أن تساعدهم بإفساد كل ما هو أقل أهمية، من الأخطاء الشائعة التي يقع فيها المتحدثون التشديد على أشياء كثيرة حيث يجب أن تعزل النقاط الهامة التي تريد تثبيتها في ذهن المستمع.

استخدم عبارة عادية مثل (أنا ذاهب للمتجر) واستخدم نفس الجملة للرد على

عدد من الاسئلة، مع تشديدك على استخدام اللفظ المناسب للرد على السؤال، وتخلص من الكلمات غير المهمة.

من سيذهب للمتجر؟ أنا سأذهب للمتجر

5 - المفهوم:

قد تكون لنفس الكلمة أو الجملة معاني مختلفة اختلافا جوهريا ويعتمد ذلك المفهوم على أدائك الذي يؤثر فيه صوتك:

التمرين:

قل كلمة (حسنا) بتخيل أنك في كل من الحالات التالية (على حده).

- منزعج - مشمئز

- مندهش - متشوق

- متشكك - مرتاب

- متروى - مشاكس.

ص 52

6 - التوقف المؤقت:

يستخدم المتحدثون الأقوياء التوقف المؤقت أثناء الحديث لأسباب عديدة: التشديد، التأثير بطريقة معينة وإضفاء حالة معينة على الجو العام. وقد يكون التوقف طويلا أو متوسطا أو قصيرا أو قصيرا جدا حين تأخذ نفسا. أيضا يستعمل التوقف للإيماء بتغيير النقطة التي يتحدث عنها.

تدريب عملي:

كلما أردت إلقاء أخبار طيبة، درب نفسك على الوقفات، استخدم مقدمة كقولك مثلا: انتظر حتى تسمع الأخبار الطيبة، عد من 1 إلى 3 ببطء وراقب التأثر على المستمع. ثم أخبره بما عندك.

تعلم أن تكون مرنا:

يمتلك الشخص العصبي صوتا رتيبا، لأنه لا يستخدم شفتيه ولا يغير نغمات صوته، والصوت الفعال هو الصوت الهادئ والمرن والاختلاف والتغيير في الصوت ضروري للخطبة الحيوية، لكي تفتح الحنجرة هدئ من المنطقة التي حولك، حرك رأسك قليلا لإحدى الجهات وردد من 1 إلى 8 وأعد نفس المحاولة الناحية الأخرى. فكر بملابسك، ثم أعد تكرار الحروف (أيه، إيه، أي، أو، يو) يجب أن تفعل ذلك بصوت مفتوح وبطيء وبدون مجهود يذكر.

أيضا تدرب على هاو، ناو، براون كاو، اجعل هذه الأصوات بطيئة وسهلة واستخدم مرآة للتأكد من محاكاتك للأصوات، قد يصلح أسلوب الفك المشدود ل (جاري كوبر) و (كلينت إيستوود) في الأفلام الكبيرة وليس كمتحدث للعامة.

ص 53

التدريب:

يمكنك عمل أصوات وتكون الحروف المتحركة بين ما تقول عن بابا، ماما، وواوا، تأكد من أن شفتاك تلمس كل منها الأخرى وابن معهما سرعتك، جرب الجمل الأطول تسارعا أثناء النطق، واصل التدريب حتى تصبح حنجرتك مفتوحة، فكك السفلي فعال، وعضلات شفتاك قوية ولسانك مرناً يمكنه أن يتحرك بسهولة:

التقط بيتر بيير مقدار كبير من الفلفل.

هل التقط بيتر بيير مقدار كبير من الفلفل؟

إذا التقط بيتر بيير مقدار كبير من الفلفل؟

أين وجد بيتر بيير مقدار كبير من الفلفل؟

قام نافخ البوق ينفخ الفلوت وحاول نفخ الفلوت وقال إنه يمكنه نفخ الفلوت كان أمرا صعبا أن ينفخ في الفلوت.

التغيير في الصوت من خلال التشديد:

يعد الاختلاف الصوتي أحد أهم الأسلحة القوية في ترسانة أسلحة المتحدث، ويستخدمه المتحدثون بشكل فعال. وإذا ما كانت كلماتك معدة ومكتوبة فسوف تعتمد حينئذ على استخدام النقط والفواصل للتحرك بين الأفكار وربطهما، أثناء الخطبة كل ما لديك لتحديد نقاطك ومساعدة الناس على الفهم هو قصدك.

وهذا هو أسلوب الترقيم الوحيد الذي يمكن للمتحدث استخدامه والمتحدث المتمكن يثبت النقاط من خلال تحديد النقاط الرئيسية ويظل الباقي من خلال أسلوبه الصوتي.

ص54

التدريب:

ها هي البقرة ذات القرن الذي يقهر الكلب ويخيف القط ويقتل الفأر الذي يأكل الطعام الذي يرقد في المنزل الذي بناه جاك، يمكنك استخدام اثني عشر يوم للكريسماس. أرسلت حبيبتي لي في اليوم الأول للكريسماس حنجل في شجرة

الكمثرى وأرسلت حبيبتي لي في اليوم الثاني للكريسماس حمامتين وحنجل في شجرة الكمثرى وفي اليوم الثالث للكريسماس أرسلت حبيبتي لي أربعة طيور سخام، وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثرى.

وفي اليوم الخامس للكريسماس أرسلت حبيبتي خمسة دبل ذهبية، أربعة طيور سخام وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكريسماس.

وفي اليوم السادس للكريسماس أرسلت حبيبتي ستة أوزات، خمس دبل ذهبية، وأربعة طيور سخام وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثرى.

وفي اليوم السابع للكريسماس أرسلت حبيبتي سبعة أوزات، خمس دبل ذهبية، وأربعة طيور سخام وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثرى.

وفي اليوم التاسع للكريسماس أرسلت حبيبتي ثمانية عذاري، سبع أوزات تسبح، وستة أوزات ترقد، وخمس دبل ذهبية، وأربعة يمامات وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثرى.

وفي اليوم العاشر للكريسماس أرسلت حبيبتي عشرة مزامير وثماني عذاري، وسبعة أوزات تسبح، وستة أوزات، وخمس

ص55

دبل ذهبية، وأربعة يمامات وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثرى.

وفي اليوم الحادي عشر للكريسماس أرسلت حبيبتي إحدى عشر سيدة ترقص وعشرة مزامير وتسع ضاربي طبل وثمانية عذارى، سبع أوزات تسبح، وستة أوزات ترقدن، وخمسة دبل ذهبية، وأربعة يمامات وثلاث قرون فرنسية ويمامتين وحنجل في شجرة الكمثرى.

وفي اليوم الثاني عشر للكريسماس أرسلت حبيبتي اثني عشر ورود، إحدى عشر سيدة ومزمارين وتسعة ضاربي طبل وثمانية عذارى، وسبع أوزات تسبح، وستة أوزات يرقدن، وخمس دبل ذهبية، وأربعة يمامات في شجرة الكمثرى.

تدرب على ذلك كل يوم...

طريقك إلى صوت قوي:

على الرغم من وجود العديد من الأخطاء التي تقع فيها دون دراية كما أن هناك خطوات عديدة تكلف لك الاتصال المؤثر والواضح:

- استخدم صوت دافئ وطنان، تجنب استخدام الصوت المنخفض لضعيف أو

الصوت العالي وحاول الوصول إلى نغمة واضحة وحيدة وتحدث بنشاط وحيوية.

- ابن كل شيء بدقة، أضف التشديد والدراما من خلال الطريقة التي تستخدم كلماتك من خلال التشديد على الكلمات الهامة والجمل وعليك أن تظلل الكلام الغير هام.

- نوع نغمتك، قوتك، درجة صوتك، سرعته وإيقاعه، احصل على انتباه الناس من خلال رفع الصوت عند النقطة الهامة.

- خذ نفس لتنهي كل جملة بنغمة قوية.

- تأكد من أن أفكارك تنساب بسرعة وبتني حججك.

- اعرض كم كبير من الطاقة الصوتية والجسمانية وكن متحفزا وإلا لماذا يتحمس جمهورك.

- استخدم الأسئلة البلاغية لإشراك المستمعين، لكن لا تبالغ فيها.

- انطق كل جملة بوضوح وكل حرف وكل كلمة، واعطي قيمة كافية لكافة الأصوات في خطبتك.

- لا تهمل الحروف الساكنة.

- استخدم النطق الصحيح.

- ناضل لاستخدام نغمة ناعمة فهي تستخدم جملة أفضل من الشقوق.

- تجنب الأوه - آهـ، ما شي وأنت تعرف.

- استخدم الوقفات الجيدة.

- تأكد من ارتفاع صوتك حين تسأل أسئلة وانخفاضه عندما تقول عبارات.

- استخدم التشديدات والوقفات، ومقامات الصوت والنغمة المتغيرة والصوت العالي لتظليل ما تريد قوله.

معالجة سريعة للارتباطات الوشيكة:

أضف الاختلاف للحماية من الملل، وإليك قائمة سريعة بالأشياء التي يمكن أن تضيفها دون مشاكل وعليك أن تضيفها لخطبتك حتى تصبح أكثر فعالية من سابقتها.

- ضع سؤالين في كل خطبة وسيرتفع صوتك كلما اقترب منهما تلقائيا.

- ادخل وقفة درامية سيساعدك ذلك على بناء قوتك لأنه لن يشد انتباه المستمعين مثل الصمت.

- نوع سرعتك وإذا كنت تتحدث بسرعة ابطئ ثلاث مرات أثناء عرضك وإذا كنت بطيئا أسرع ثلاث مرات على الأقل.

- غير صوتك وموقفك أو توجهك قبل الخاتمة.

- امزج مقامات مشوقة للصوت أثناء الخطبة حتى تتضمن مشاركة المستمعين.

- إضافة المتغيرات لصوتك أمر جيد وفعال في الاتصال العام أيضاً. فزملاؤك سينتبهون لما تقول عندما تضيف تنوعا في صوتك وتشدد على النقاط الهامة.

استرخ: قد يساعدك ذلك كثيرا:

يعد الكلام فن وليس علم ولا توجد أي نظرية لإنتاج الصوت الممتع، سواء أكنت تريد الحديث بسرعة أو ببطء فأنت لست مضطراً لتغيير أسلوبك في الحديث، فقط ضع في عين اعتبارك الأشياء الصغيرة لجعل صوتك يبدو أفضل، قم بعمل التدريبات في هذا الفصل. ثم كن تلقائياً وطبيعياً في حديثك القادم.

المشاريع المهنية: طور صوتك بشكل جيد وفعال.

1 ـ قم بعمل تدريب صوتي لمدة تمتد من 3 إلى 5 دقائق.

2 ـ سجل حديثك القادم أو سجل إحدى تدريباتك. ثم قيم كل أداء وقيم الأداء مستخدما النموذج في نهاية هذا الفصل.

3 ـ استخدم التقييم بعد كل عرض لنقد نفسك.

4 ـ قدم هذا النموذج لرئيسك أو لزوجتك في حديثك القادم أو أثناء تدريبك لتقييمك.

نموذج تقييم الصوت والخطبة:

1- إنتاج النغمة:

أ- دعم النغمة:

جيدة تحتاج لتحسين ضعيف

ب- التنفس الجيد:

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

ج- جودة الأحبال الصوتية (خشن - أنفي - تنفسي):

جيدة تحتاج لتحسين ضعيف

د- الرنين:

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

هـ- الطاقة الصوتية العامة:

جيدة تحتاج لتحسين ضعيف

2ـ إنتاج الصوت:

أ- النطق الحاد:

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

ص59

ب- مرونة الشفاه - الفك - اللسان:

جيدة تحتاج لتحسين ضعيف

ج- نطق جيد وصحيح:

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

د- الإلقاء واستخدام حروف متحركة طويلة وقصيرة:

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

3ـ التنوع الصوتي:

أ- الحجم:

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

ب- النغم:

جيد يحتاج لتحسين ضعيف

ج- طبقة الصوت:

جيدة تحتاج لتحسين ضعيف

د- مقام الصوت:

جيد   يحتاج لتحسين   ضعيف

هـ- المفهوم:

جيد   يحتاج لتحسين   ضعيف

و- تظليل وتشديد الكلمات:

جيدة   يحتاج لتحسين   ضعيف

ص60

ز- استخدام أشكال طويلة وقصيرة:

جيد   يحتاج لتحسين   ضعيف

ح- استخدام التوقف:

جيد   يحتاج لتحسين   ضعيف

ك- المناطق الرئيسية للتحسن:

....

....

الخطأ رقم (6).. عدم الوفاء بحاجات المستمعين:

"لا أحد يناصبك العداء، بل إن الكل يعمل من أجل مصلحته"

جين فولر

هناك عدد كبير من الخطب لا يفي باحتياجات الجمهور، السبب الأساسي وراء هذا أن المتحدث يشعر أنه يكفي المستمعين ما يعتقد هو أنه ومهما كان موضوعك حيويا فلا يكفي حماسك له، بل لابد لك من إثارة اهتمام جمهورك وأن تحاول كسبهم إلى جانبك، وحيث أنك لا تستطيع أن تقول كل شيء عن موضوعك فحاول أن تقول الأشياء التي يحتاج جمهورك سماعها.

أكثر الموضوعات إثارة:

يمكنك أن تكسب المستمعين بسهولة إذا كنت تعرف الأشياء الأربعة التي يجدها الناس أكثر إثارة من غيرها: الجنس، الصحة، المال، والحديث عن أنفسهم. هذه القائمة قد تبدو ساخرة لكنها مفيدة وعادة ما تتطرق الخطب الناجحة إلى أحد تلك الموضوعات وفي الغالب يكون الموضوع الأخير هو الأكثر نجاحا.

ص61

اجعل عدم الاستماع إليك أمرا مستحيلا:

بما أن الناس يتصرفون حسب دوافعهم الخاصة، فيجب عليك أن تحفزهم من وجهة نظرهم لا من وجهة نظرك أنت.

وسواء كان جمهورك فردا واحدا أو ألفا يجب أن تركز على مشاكله، لتنجح، في حالات الفرد الواحد يجب أن تصب اهتمامك عليه وذلك بأن تتخيل نفسك واقفا في مكانه وتتوقع ما يحتاج.

ابحث عن خصائص جمهورك واعرض ما ينفعهم:

يحفز المتحدثين رغبتهم في إسعاد الجمهور، ويحفز المستمع منافعه الشخصية. يمكنك أن تحقق المصلحتين معا إذا أدركت أن كل مستمع يسأل نفسه: "لماذا يجب أن أهتم بهذه الخطبة؟"، بداخل كل فرد محطة راديو تستقبل فقط ما يصلح له. فعلى المتحدث الفعال إذا أن يسأل نفسه: "ماذا أقدم لهذا المستمع من نفع؟".

فأنت تبيع للجمهور منافع وليس حقائق. فأنت تشتري الحفارة من أجل الحفرة وليس لتحصل على حفارة. فالقلم الجاف له سن صغيرة (حقيقة) حتى لا ينسكب الحبر عليك (منفعة). وليس معنى هذا أن تلقي بالمنافع في وجه الجمهور، بل يجب أن تكون الصلة بين المنتج أو الحقيقة والمنفعة واضحة. لا تفترض أبدا أن الجمهور قادر على إيجاد الصلة بنفسه.

قد تبدو هذه النصيحة ساخرة للوهلة الأولى، وكأن البشر جميعا ذوو أفق ضيق، ويجب أن يعرض عليهم كل شيء في صورة منافعهم الشخصية. والإجابة: ليس كل شيء بل خطبتك فقط. فكر في الأمر من هذا المنطلق: كمتحدث أنت تأخذ وقت المستمعين وتطالبهم أن يستمعوا لك جيدا لفترة من الزمن، وأن يفكروا بعمق فيما تقول. قد يكون في

ص 62

حديثك عن احتياجاتهم وصف لهم بالأنانية، لكنه أمر عملي وينطوي على تهذيب، فهم يعطونك وقتهم ولذا فإن عليك أن ترد لهم هذا الشرف بشيء يستحق. وهكذا فإن كل طرف سيخرج بفائدة حيث أنك ستكون قد حققت نجاحاً في توضيح نقاطك بأسلوب حيوي، مقنع ولا ينسى.

جمهورك طرف في الحديث:

عندما تهتم باحتياجات الجمهور فأنت تشركهم في حديثك، فكلما جعلت جمهورك مشاركا في الحديث بدلا من بقاءه مستمعا؛ كلما كان حديثك أكثر فعالية.

وليس معنى المشاركة هنا أن يمطرك الناس بوابل من الأسئلة أثناء فترة الأسئلة بل نقصد الناس الذين يفكرون ويدونون ملاحظات أثناء حديثك.

والسبع خطوات التالية ستساعدك على جذب انتباه الجمهور:

1- قم بإعداد الخطبة بعناية: حتى يعرف الجمهور اهتمامك به وباحتياجاته.

2- ولد في جمهورك الرغبة لسماعك: صمم افتتاحية جذابة وشائقة و ضع عنواناً تعلم أنه سيشد الانتباه.

3- قدم أفكارك بشكل درامي تتخللها الأمثلة والقصص والحقائق، فأنت تريد أن يتذكر الناس ما تقول، والقصص ستجعل حديثك حيويا لا ينسى.

4- وضح كيف تؤثر هذه الأفكار في جمهور مستمعيك، وحدد المنافع التي تحملها لهم. تخلص من الفجوة بين كلماتك والحقائق التي قدمتها وحياتهم.

ص63

5- اكتشف أكثر الكلمات جاذبية في اللغة: اكتشاف - السهولة - صحة - الحب - المال - جديد - أثبت - نتائج – الأمان - التوفير - أنت أو أنتم.

6- اجذب الجمهور من خلال دعوتهم للتفكير والتأمل فيما تقول، ووضح أن لكلامك صلة وثيقة بالحياة.

7- أطلب من الجمهور أن يستخدم أفكارك عمليا. فأفضل الخطب قد تتحول إلى عرائض احتجاج، تغيير في الأفكار، تغيير في التنظيم، إيجاد طرق جديدة لعمل الأشياء. قد تنهي خطبتك بالكشف عن السبب الأساسي الذي لم يذكر بعد للخطبة، ولكن هذا السبب لم يكن مقصودا له أن يظل سرا. ففي الخاتمة تكون قد بينت المنطق، الحقائق والقصص التي تؤكد التزامك بأفكارك، ومن ثم يمكنك أن تستخدم هذا كله للوصول إلى هدف الخطبة الأساسي.

أخطاء التقديم الفني (التقني):

أقوم بعمل استشارات كثيرة مع شركات كبيرة مثل (شل موبيل و ديوك باور) غالبا عندما يفترض المسئولون التنفيذيون هناك أن يقدموا الحقائق الفنية فقط لأن جمهورهم.. ميوله واتجاهاته فنية.

لا ترتكب نفس الخطأ ولا تعتقد أن تحقيق المصلحة لا صلة له بالمحاضرات الفنية أو أنه واضح لا يحتاج إلى شرح إن إيضاح الصلة بين الأفكار المقدمة والمنفعة نادرا ما يكون تكرارا لما هو واضح بل يؤدي إلى المزيد من الوضوح والإقناع.

يضع المتحدثون الفنيون عادة افتراضات خاطئة بأن مستمعيهم ذوو خيرات رفيعة المستوى وأنهم ملمون بالمفردات والتراكيب الصعبة، يجب عليك ألا تنخدع بالمؤهلات العلمية العالية لجمهورك، فتتجاهل تعريف المصطلحات وإيضاح التشابهات وإلقاء الضوء على المنافع خلال حديثك.

ص64

فمثلا.. قمت ذات مرة بإلقاء خطبة على مجموعة من مديري الإدارات العليا -أو هكذا قيل لي- فأعددت خطبة تتناسب مع مستوياتهم العليا تلك، لكنه ظهر لي سريعا أن جمهوري الذي كان معظمه من الفنيين الذين لا يمتلكون خبرة في الإدارة - لم يكن يتابعني، فقمت على الفور بتغيير الحديث ليتناسب مع اهتمامات المستمعين.

تسويق الأفكار:

يعتبر المتحدث بمثابة مندوب المبيعات، ولكن ما يريد تسويقه هو المعلومات، قد يكون جمهورك مشدودا لك ولكن هذا لا يدوم، بل إنه أمر مؤقت، ويمكنك أن تسوق لمعلوماتك بفعالية أكثر إذا تذكرت أن الناس يشعرون لأسباب عاطفية وليس لأسباب حقيقية. عندما تقدم حقائق لجمهورك حاول أن تربطها باحتياجاتهم النفسية.

اكتشف عالم النفس (إبراهام مازلو) أن كل فرد له مجموعة متسلسلة من الاحتياجات تبدأ بالأهم وتنتهي بالأقل أهمية كما يلي:

حب البقاء، الأمان، الاحتياجات الاجتماعية، الاعتداد بالنفس وتحقيق الذات والمعني بتحقيق الذات تلك اللحظات التي تشعر فيها أن ما نفعله وما نحن عليه يبدو صحيحا بحق. للتسويق لحديثك أو خطبتك يجب أن تضع نصب عينيك هذه الاحتياجات فهي الدافع الواضح خلف معظم القرارات التي يتخذها البشر.

تعرف على مستمعيك:

تذكر أنك تحاول أن تجذب جمهورك، السؤال الذي يفرض نفسه هنا: من هم (بشكل عام) كل فرد له احتياجاته، أهدافه، مشاكله وفتره - انتباهه القصيرة كذلك.. عليك إذا أن تبدأ بحثك عن هوية مستمعيك بالأسئلة التالية:

ص65

الحقائق اولا:

- حجم المستمعين؟ هل ستواجه مجموعة صغيرة من 10 أشخاص أم أنك ستقف في قاعة مليئة بالجماهير؟.

- مستوى التعليم؟

- العمر؟

- الجنس؟

- كم سيكون لديك من الوقت لتوجيه حديثك؟

- ما هو الموضوع الأساسي للاجتماع؟

- هل قام متحدثون آخرون بالتحدث للجمهور في مثل هذا الموضوع؟

- ما هو مستوى إحاطة الجمهور بالموضوع في اعتقادك؟

- هل ستكون هناك أي شخصيات هامة، ضيوف رفيعو المستوى أو صحفيون؟

الخلفية:

- ما هي أهداف المسئول عن البرنامج والمؤسسة التي تمثلها؟.

- هل أنت المتحدث الوحيد؟ وإذا لم تكن كذلك فمن سيسبقك ومن سيتلوك؟ وهل ستؤثر مؤهلاتهم المهنية على انطباع الجمهور حولك؟.

- ما هي وظائف أفراد جمهورك؟ هل هم جميعا يعملون بنفس المجال أم بمجالات مختلفة؟.

- ما هي الملكات المعرفية التي يتمتع بها جمهورك و الأهداف، ومدى إحاطتهم بالموضوع؟.

ص66

- ما هو الشيء الذي تجاوب معه الجمهور أكثر من غيره؟ ومتى كانوا أقل تجاوبا؟.

اهتمامات الجمهور:

- حلل مناسبة الحديث، هل هي مناسبة خاصة كذكرى إنشاء المؤسسة مثلا؟

- حدد احتياجات ورغبات الجمهور ومشاكلهم وما يقلقهم.

- ماهي اهتمامات مستمعيك الأساسية والأفكار الراسخة لديهم؟

- اسأل نفسك دائما: (ماذا أريد من جمهوري أن يعرف، أو يفعل أو يشعر به؟ هل قمت ببناء حديثي إليهم بشكل يحقق ما أريد؟.

اعتبر نفسك ضمن الجمهور:

- المتحدث الجيد يكون على دراية جيدة ليس باهتمامات ومشاكل الجمهور ولكن بالعوامل الأكبر أيضا مثل تأثير الأحداث الجارية على الجمهور وعلى الانطباعات التي يحملها الجمهور سابقا عن موضوع خطبته. غير أنه ينبغي أن تحرص من الوقوع في الخطأ بافتراض أن جمهورك علم بأحداث كثيرة مضي عليها بعض الوقت فهناك عدد كبير من الشباب لا يتذكر حادثة اغتيال الرئيس كنيدي لأنهم لم يكونوا قد ولدوا بعد، كما أنه ينبغي عليك ألا تبالغ في تقدير حجم ما يعرفه جمهورك كما يجب ألا تقلل من قيمته كذلك.

- بعد أن تبني خطبة تلبي احتياجات جمهورك الحقيقية، ابدأ في إضافة الأساسيات: المقدمة، الانتقالات الذكية بين النقاط والخاتمة بما يؤكد أهمية المادة التي تقدمها للمستمعين.

ص67

فارغة

ص68

أسلوب الإلقاء

ص69

أسلوب الإلقاء

"الجاذبية هي الميزة الإضافية التي نعجز عن وصفها"

ألفريد لنت

الحماس يصنع الفرق:

استطاع أستاذي في علم الأحياء أن يستغل حبي الشديد للنباتات، لأن يظهر حماسه المطلق أثناء إلقائه محاضرته الأولى علينا، فمنذ اللحظة الأولى، اندفع أمامنا وطرح علينا هذا السؤال "سيداتي سادتي.. هل تستطيعون أن تخمنوا ماذا لدي هنا داخل هذا الصندوق الصغير؟.. ثم أخرج ورقة شجر ويده ترتعش من الإثارة وقال "إنها كائن حي"، وأود أن تعرفوا أن هذا النوع من الإلقاء المتحمس قام الأستاذ بإعداده مسبقا.. فأفضل المتحدثين هم اللذين يشعرون بالمتعة والإثارة الحقيقة تجاه موضوعاتهم حيث يتمتعون بعاطفة شديدة، ولا يخشون من التعبير وإظهارها وأن يرى الناس ذلك واضحا عندهم، دون أي حرج، إنهم غير محايدين، ولا يريدون ذلك لأن مهمتهم الأساسية هي الإقناع.

سواء كنت تواجه جمهورا أو بعض السائلين النشيطين أو رئيسك، أو عميلا مرتقب يجب أن تدرك أن كلماتك تقول فقط جزءا من القصة والبقية تكمن في كيف تقلل القصة وتختصرها، ومهما كانت كلماتك قوية أو مقنعة فأسلوب إلقائك هو الذي يجعل حديثك ناجحا أو يجعله فاشلا، إن لغة الجسد هي التي تصنع الانطباع الأول لدى مستمعيك ولكن أسلوب إلقائك هو الذي سيكمل بأن يشكل هذا الانطباع، وأنا أتذكر

ص70

استاذ الأحياء في المدرسة الثانوية لأن الأسلوب الذي قدم به النباتات كان حماسيا، أنظر حولك واستمع وأعتقد أنك ستجد متحدثين حماسيين وأقوياء.

اعتمد على قوتك الخاصة:

كما أن لدي كل أسلوبا منفردا في المشي والملبس والحديث فإن لكل منا أيضا أسلوبه المنفرد في الإلقاء، صور نفسك بالفيديو وأنت تلقي خطبة وأنظر كيف تلقيها، ثم شاهد أربع مقابلات تلفزيونية لمحاورين مختلفين ولاحظ الفرق العظيم في الأسلوب، فالمحاورين الشهيرين لكل منهم أسلوبه الشخصي يشكل حوله برنامجه.

ومفتاح تطوير الأسلوب هو أن تدرك مواطن قوتك وتبني اعتمادا عليها، فإذا ولدت بموهبة رواية القصص ادخل قصصا في خطبتك، وإذا كنت ترفه عن أصدقائك بتعبيرات وجهك وحركات يديك المرحة فلا تقتطعها من الخطبة، غير أن المبالغة في وضع لمسة الأسلوب الشخصي قد تصبح ملهية وبعض المتحدثين يخلطون بينها وبين مادة الحديث -أنا مثلا متحدثة حيوية وأعرف أنني بعض الأحيان إذا أحسنت استغلال أسلوبك الطبيعي الخاص فسيحسن ذلك علاقتك مع الجمهور.

استخدم الحماس خلال خطبتك:

اظهر في كلماتك الاستهلالية بعض الحماس لكل من موضوعك وجمهورك، اجعل جمهورك يعرف أنك مسرور لوجودك بينهم، والحماس الحقيقي ينتج عن عروضا حية، ويجعل خطبتك تبدو جميلة أمام الجمهور حتى وإن كنت قلتها مرارا قبل ذلك، كما أنك يجب أن تستغب (سر الممثل) بأن تجعل كل مرة تتحدث فيها عن شيء تبدو وكأنها أول مرة.

ص71

كون الصلة بينك وبين الجمهور:

تحتاج في افتتاحيتك أن تعرف جمهورك بنفسك.. من تكون، كل متحدث يفعل

ذلك بطريقته الخاصة، جمهورك قد عرف عنك شيئا بالفعل من تقديمك ومظهرك ولكنك تحتاج لأن تزيل الحواجز وتكشف شيئا شخصيا عن نفسك - قد يكون هذا نوعا من القصص او المواقف الطريفة، ولكنه يجب أن يكون شيئا واضحا لهم، فالرئيس كيندي مثلا عرف نفسه لدى الجمهور الفرنسي في زيارة له إلى باريس أحدثت فيها سيدة كينيدي ضجة من الأعجاب فقال: "أنا الرجل الذي رافق السيدة كينيدي إلى باريس".

عندما تضيف خبرتك إلى الحديث فأنت تجسد هذا الحديث، وعندما تشرك أفراد الجمهور في خبرتك فأنت تحصل على اهتمامهم بك مما يجعلهم مشدودين أكثر لكلماتك.

اساليب الإلقاء الأربعة:

على الرغم من أن ثقتك تتزايد كلما مضيت في خطبتك فتلقي الجمهور لها يعتمد أكثر أسلوب إلقائك، هناك 4 أساليب لإلقاء الخطبة: يمكنك أن تحفظها، تقرأها، إذا كنت تلقي خطبة مرتجلة أو تتحدث بتلقائية:

الحفظ:

إن إلقاء خطبة محفوظة صعب جدا، ولا أنصح المتحدثين الجدد بأن يستخدموا هذا الأسلوب، فالحفظ يضع الكثير من الضغوط عليك، وإذا لم تكن ملقيا مثاليا سيبدو كلامك محفوظا.

والمتحدثون المحترفون يحفظون خطبهم أحيانا لأنهم قد يلقون نفس الخطبة مرارا، ولكنهم قد يحدثون إضافات أو حذف ويعدلون الخطبة،

ص72

والمتحدث اللبق فقط هو الذي يمكنه أن يعيد إلقاء الخطبة ويجعلها تبدوا جديدة في كل مرة، إذا لا تحفظ خطبتك إلا إذا كنت ممثلا محترفا او سياسيا ستحل كلماته في صحف الغد، وكما قال كوينتيليان: "من يتحدث كأنه يسمع يفقد سحر ما كتبه".

القراءة:

إن للقراءة أيضا عيوبها المماثلة، وإذا لك تكن كاتبا بارعا أو صاحبة أسلوب فني في الإلقاء النثري، فمن الخطأ عادة أن تقرأ قراءة حرفية رؤساء الولايات المتحدة استثناء من ذلك لأن لديهم كتابا بارعين، في مرة سمعت (جين تراهي) وهي كاتبة مشهورة تلقي خطبة، وعلى الرغم من أنها كانت تقرأها إلا أن كتابتها المميزة جعلت إلقاءها يبدوا جميلا.

ولكن معظمنا ليسوا كتابا مميزين وقد نتوقف أثناء كتاباتنا لشيء ما وبما أننا لا

نملك الثقة التي يملكها الكتاب المحترفون في أسلوب إلقائهم النثري، فإن كلامنا قد يبدوا متكلفا، قارن مثلا عنوانا في صحيفة بأسلوبك عندما تنقل خبرا لصديق، في المحادثات نميل لأن نكون أكثر تلقائية، نستخدم جملا أقصر ولغة أكثر حيوية ومختصرة ودارجة، فنحن نكون أقل رسمية وأكثر إمتاعا وهذا ما يجب أن تكون عليه الخطبة.

وعيب آخر عندما تقرأ فأنت تتعامل مع المادة المقروءة بدلا من الجمهور، عادة ما يعتقد المتحدثون المبتدئون أنهم إذا حفظوا خطبتهم أمكنهم قراءتها وهذه فكرة عظيمة غير أنها لا تفلح، وإذا تدربت على القراءة من مادة مكتوبة سترتبط بالورق فيصبح من الصعب عليك الابتعاد عنه، كما أنك ستفقد لغة الجسد المعبرة والتي تؤدي إلى نجاح خطبتك.

وإذا شعرت أنك يجب أن تقرأ خطبتك، إبدا بإلقائها وتسجيلها في مسجل ثم اسمعها واكتبها، على الأقل ستبدأ الخطبة وكأنها لغة حديث وليست لغة مقروءة.

ص73

إلقاء خطبة مرتجلة:

إذا أصبحت متحدثا معروفا، قد يطلب منك الناس في بعض الأحيان أن تقف وتلقي حديثا ارتجاليا (وهذا قد يحدث بغض النظر عن مستواك كمتحدث)، وفي ذلك قال أحد الحكماء، "أنا لا ألجأ أبدا لكلام معد مسبقا، فأي إنسان لا يملك في رأسه ما يجعله يرتجل حديثا مدته 30 دقيقة ليس مؤهلا لأن يسمع".

وبمجرد أن تمتلك الخبرة لي الخطابة، فسيمكنك إلقاء خطبة مرتجلة جيدة، وعناصرها تمثل نسخة مركزة لأي خطبة عامة معدة سابقا، وكلما خططت وجهزت وصقلت عروضك الرسمية، كلما سهل لك هذا أن تكون مقنعا في جميع اتصالاتك وأحاديثك:

- حدد نقطتك الأساسية.
- حدد أهدافك.
- أدخل بعض الأمثلة الملائمة.
- حاول أن تضع خاتمة لا تنسى.

وإذا كنت مشهورا في مجال معين فمن الأفضل دائما أن تكون لديك خطب مختصرة قليلة تحت حزامك يمكنك إلقاؤها ارتجاليا.

التحديث بتلقائية:

إذا وجب عليك ألا تحفظ خطبتك وألا تقرأها وأنت لا تفضل أن تلقي خطبة

مرتجلة إلا إذا كنت مضطرا، ما هو أفضل أساليب الإلقاء؟ أسلوب - الخطبة التلقائية هو الأسلوب الذي يصلح لكل متحدث تقريبا، وهو يعني الاستعداد الجيد درن إعداد لكل كلمة مسبقة، تدرب منذ البداية على استخدام المذكرات وليس النص المكتوب، والهدف من التدريب هنا ليس حفظ الخطبة ولكن أن تصبح التعبيرات والأفكار مألوفة بالنسبة لك،

ص74

لا تحفظ بل اجعلها مألوفة لديك، يمكنك أيضا أن تستعد بأن تلقي خطبته على مسجل مستخدما موجزها كدليل لإرشادك، تذكر أن الحديث التلقائي يحافظ على حيوية خطبتك ويساعدك على تجنب أخطاء الكلمات المكتوبة.

تدرب بصوت عال وأنت واقف على قدميك ست مرات على الأقل، عدل ملاحظاتك بعد كل مرة تسمعها في المسجل، وكلما تدربت أكثر أصبحت خطبتك أفضل، فالذين يعرفون (إبراهام لنكولن) عن قرب كانوا يقولون إن فعالية خطبته كانت تتناسب تناسبا طرديا مع الوقت الذي قضاه واقفا على قدميه يتدرب بصوت عال.

وحتى في حالة الحديث بتلقائية يجب أن تحفظ بعض العناصر الأساسية في خطبتك:

- الافتتاحية.
- المقطع الذي ينقلك من الافتتاحية للفكرة الأولى.
- كل مقطع هام يتبع هذا.
- الخاتمة.

حفظ هذه الأجزاء يؤكد أنك ستعرف كيف تنتقل من نقطة لأخرى ويساعدك على المحافظة على صلة العين في جميع اللحظات الهامة.

عندما تتحدث بتلقائية فأنت تستعير تقنيات من الأساليب الأخرى، فأنت تحفظ بعض الأجزاء، وتربطها بالذاكرة وتقرأ أحيانًا من مذكراتك كما أنك قد تلقى بملاحظة تلقائية مرتجلة، وبسبب مرونة أسلوب الإلقاء هذا فإن خطبتك قد تتطور، ولكنك ستظل مطمئنًا ومسيطرًا لأنك تعلم اتجاهك وكيف ستصل إلى هناك.

ص75

بطاقات الثقة - مساعدتك لإلقاء سلس:

قد تفشل كثير من العروض ذات المحتوى الممتاز لأن المتحدث قد يستخدم

ملاحظات فقيرة أو تحتوي هذه الملاحظات على كل كلمة من كلمات الخطبة، أما إذا استخدمت بطاقات الملاحظة جيدا أصبحت ما أسمية بـ (بطاقات الثقة)، وهي تساعد على الألقاء السلس بتسهيل عملية الانتقال من نقطة أساسية للتالية لها، تحتوي هذه البطاقات على البنية الأساسية للخطبة، ملاحظاتك الخاصة، القصص التي ستروبها، النقاط والعبارات الأساسية، ملاحظات عن وقت استخدام وسائلك البصرية -أي شيء وكل شي يمكنه أن يساعدك، وهي تنقذ المتحدثين من أكبر مخاوفهم... نسيان ما سيقولونه بعد.

وهذه البطاقات (سواء كانت 5*3 بوصة أو 6*4 بوصة) يسهل حملها ولا تهتز كما تفعل الأوراق الكبيرة وتضفي جواً من الحرفية والإعداد على عرضك، وهي امتداد لأسلوبك لأنها فقط توجز خطبتك مجبرة إياك أن تلقي كلماتك الخاصة، كما أنها توفر لك شيئا تفعله بيديك، غير أنك لازلت تحتاج لأن تتدرب على خطبتك مرات كثيرة مستخدما البطاقات وإلا فقد تتجاوز نطاق الوقت المحدد.

تذكر النقاط الأساسية التالية عندما تستخدم بطاقات الثقة:

- أكتب بوضوح لتتمكن من رؤية معلوماتك بوضوح.

- أكتب عبارات موجزة أساسية تثير ذاكرتك.

- رقم البطاقات متى أعددتها كلها لتجنب الفوضى في حالة سقوطها من المنضدة مثلا، كما أن ذلك يمكنك من إنقاص خطبتك في أخر لحظة بإزالة بعض البطاقات فقط، وإذا كانت مرقمة أمكنك معرفة موقعك في كل الأوقات، ولمساعدتك على تقصير الخطبة في آخر لحظة لون البطاقات التي يمكنك الاستغناء

ص76

عنها إذا احتجت لذلك.

- لا تقرأ من البطاقة أبدا، تكفي نظرة سريعة على بطاقاتك، ثم تحدث إلى الجمهور لتحافظ على صلة العين.

- دون على البطاقات الوسائل البصرية التي تستخدمها لتوضح النقاط الأساسية.

أثناء مرورك على البطاقات في تدريبك، اكتب مذكرات صغيرة متى تريد أن تتوقف ومتى تريد أن تبتسم وهكذا، وإذا كنت تعاني من عدم تذكرك النظر إلى الجمهور، كل ذلك يمكنك استخدام بطاقة تذكر فيها نفسك بالنظر في جميع أنحاء الغرفة، إن بطاقات الثقة تمثل صمامات أمان ممتازة فلا تتردد في الاعتماد عليها.

عناصر الحديث في التفاصيل التقنية:

لا يعتمد الأمر فقط على ما تقوله، بل وكيف تقوله، فالوسائل البصرية جزء من أسلوب أي متحدث، وإذا لم تكن متماسكة فإنها ستؤثر تأثيرا سيئا عليك، فحتى نوع الميكروفون الذي تستخدمه يؤثر على القائك فالميكروفون اللاسلكي يسمح لك بالحركة وأفضل خيار للمتحدث كثير التحرك، أما الناس أصحاب الأسلوب الثابت فيحتاجون الى ميكروفون يمكنهم الإمساك به.

وكما قلت سابقا إذا أردت أن تبدو ودودا تحدث بلطف وقريبا من الميكروفون فكيفية استخدامك للميكروفون يصبح جزءا من أسلوبك المنفرد.

ص77

كن قويا.. كن نفسك:

الإلقاء الجيد بين قيمة النقاط التي جمعتها وللخطبة التي عملت جاهدًا لتشكيلها، وهو يأتي من التدريب وكثير من التخطيط والثقة والاعتماد على أسلوبك الخاص، لا تحاول أن تقتبس أسلوب شخص آخر وإلا فسيشعر جمهورك أن هناك شيئًا ناقصًا، كن طبيعيًا ومتحمسا ستكون في طريقك لإلقاء راقٍ مستعد لاستغلال مهاراتك الإلقائية في التعامل اليومي بدءا من الاجتماعات العادية.

المشاريع المهنية: ركز على الأسلوب:

1 - إذا لاحظك أحدهم، كيف سيصف أسلوبك كمتحدث؟

2 - ماهي نقاط قوتك كمقدم؟.

3 - شاهد مقدمي أخبار مختلفين خلال أسبوع، وصف أساليبهم في الإلقاء.

ص78

اختراق حاجز الخوف

ص79

اختراق حاجز الخوف

"إن الشيء الوحيد الذي يجب علينا أن نخافه.. هو الخوف نفسه"

فرانكلين ديلانو روزفلت

في إحدى دورات التنمية الذاتية والمهنية التي قمت بتنظيمها عملت مع أولئك الذين يخططون للاجتماع وذلك لكي أحدد لهم اهتمامات واحتياجات جمهوري، وكانت هذه الاهتمامات تتمثل في رغبتهم في زيادة نفوذهم في المؤسسات التي

يعملون بها ولكنهم أيضا أشاروا إلى أنهم لم يرغبوا كثيرا في قضاء كثير من الوقت في الخطابة والتقديم، وعندما قمنا بمناقشة ذلك استطعت أن أجعل بعض المشاركين يقدمون عروضا خاصة بهم، وفي نهاية الدورة أشار التقييم الذي قام به المشاركون أنفسهم إلى أن الخطابة مثلت أهم جزء في الدورة، واعترف بعضهم بأن السبب الذي جعلهم لا يرغبون في ممارستها كان الخوف.. والخوف فقط.

ولعل هذا هو السبب فيما ذكره الكتاب (القوائم) من أن الخطابة العامة - وليست الوحوش أو الارتفاعات الشاهقة أو المياه العميقة هي أكبر مصادر الخوف في العالم، وقال (روسكو دروموند) "إن العقل شيء رائع وهو يبدأ بالعمل لحظة ولادتك ولا يتوقف أبدا حتى تجد نفسك مضطرا للحديث على الملأ وأمام الناس".

ما هو الشيء الذي نخافه؟ ماذا يمكن أن تفعل غرفة ممتلئة بأفراد جالسين بهدوء على كراسيهم، والمفترض فيهم أنهم غير مسلحين - بإنسان يقف متحدثا.

إن إدراك أن السبب الذي يجعل مواجهة الجمهور تولد هذا الكم من الخوف هو الخطوة الأولى الصحيحة نحو التحكم فيه.

جذور الفزع من الخطابة والتقديم..

أنت وحدك في دائرة الضوء:

يأتي الفزع عندما تقف متحدثا فأنت الشخص الوحيد المنفصل عن المجموعة، فالناس يشعرون بالراحة أكثر في وسط المجموعات بدلا من قيادتها أو الوقوف منفردا على رأسها، وهكذا فإنه لا يوجد أحد في دائرة الضوء يمكنه إكمال الحديث إذا لم تستطع أنت ذلك، فالخطابة تفصلك عن زملائك وتجعلك تبدو مختلفا عن غيرك، فأنت الانسان الذي يمتلك شيئا ذا قمة ليقوله، يستمتع بعض الناس لهذا الاهتمام الموجه لهم ويجد البعض الآخر دائرة الضوء شيئا مروعا، ويكمن الفن هنا في أن تتقبل انفرادك عن الآخرين، فهو على كل حال أمر موقت وهو غالبا ما يكون شرفا أيضا، فحاول إذن أن تراه شرفا حقيقيا حيث أن مفهومك لهذا الحدث أمر أساسي لنجاحك.

وسوف يساعدك ألا تعتبر دائرة الضوء حاجزا منذ البداية، فالكثير من المتحدثين المبتدئين يضعون فكرة الفصل هذه في عقولهم حتى تتضخم أهميتها، فلا تفكر كثيرا في نفسك وفكر أكثر في الآخرين.. في جمهورك الذي يجلس أمامك وسوف يتلاشى بعض الخوف عندما ترى أنك جزء من كل ولست منفصلا عن المجموعة التي تتحدث إليها والتي ترى أن تسمع ما لديك.

ما هو مستوى أدائي؟ والإجابة.. يصعب تحديد ذلك:

فيما عدا جلسات الحوار والأسئلة والأجوبة الاختيارية، فإن الخطابة والتقديم بمثابة الشارع ذي الاتجاه الواحد فلا تحصل فيهما على الإجابة

ص 81

المباشرة التي يوفرها الحوار وأنت لا تكون متأكدا مما إذا كان المستمعون يتابعونك حقا، فقد يترك أحدهم الغرفة فتشعر أنه رفضك لذاتك بينما يكون قد خرج لإجراء مكالمة تليفونية، وهذه الواقعة حقيقية، ولكنني أحيكها على سبيل الدعابة، وفي كل مرة تلقي الضحكات.

إن ما ينقصك هنا هو الاستجابة السريعة، والمعرفة التامة بموقفك على وجه التحديد حتى لا تفقد توازنك، فالجميع وليس المتحدثون فقط يحتاجون إلى استجابة توضح لهم مستوى أدائهم، إن الناس يعرفون كيف كان هذا الأداء بعد انتهائهم منه، ولكن معرفتك له أثناء الحديث ستجعلك تنطلق كرأس السهم، ويتمثل هذا العامل الجزء الأكبر من أسباب التوتر أثناء إلقاء الحديث، لكن من السهل عليك أن تتعامل معه إذا توقعته، توقع الوقفات وبعض السكنات ولن تبدو غريبة عندئذ، كما أن ردود فعل الجماهير تختلف حسب طبقاتهم ونوعياتهم فلا تتوقع نفس مستوى الضجة من جمهور عادي وآخر ذي ميول تقنية عالية، ولا تبالغ في فهمك لردود الفعل هذه بسبب التوتر الزائد، فالسكون يمكن أن يشير إلى التفكير العميق والموافقة كما قد ينبهك إلى الملل.

حضرت مرة متحدثا يلقي حديثا على مجموعة في قاعة مرتبة على شكل U وفي الجزء الخلفي من الغرفة بدا أحدهم وكأنه غير منتبه فقد أخذ يدور ببصره في المكان ويحملق طوال الخطبة، وأثناء الاستراحة سأل بعضهم المتحدث: كيف يتحمل مثل هذا الشخص، لكن المتحدث بدا مطمئنا وقال إنه كان يركز فقط على بقية الجمهور والذي بدا عليهم الاهتمام، بعد انتهاء الحديث جاء هذا الرجل الى المتحدث وقال له إنها كانت خطبة عظيمة وإنه محرر صحفي وسيكتب عنها مقالا وشكره، الدرس المستفاد هنا: لا تأتي بتخمينات حول معنى رد فعل جمهورك؛ فاهتمامك بمن لا يبدو عليهم أنهم يفتون على الرغم من أن العكس قد يكون حقيقيا سيلهيك عن الإلقاء الفعال لحديثك.

ص 82

لا أمتلك الموهبة:

عندما أقول للبعض أن في استطاعتهم أن يصبحوا متحدثين بارعين، عادة ما أحصل على اعتراض سريع ونمطي: (ولكن لا يمكن أن يتعلم الإنسان ذلك، فالخطابة والتقديم موهبة، فهو يولد مزود بها أو لا تكون لديه أصلا)، وهذا ليس حقيقيا، فالخطابة ليست موهبة طبيعية، المتحدثون الجيدون لا يولدون هكذا، بل

يصبحون كذلك عن طريق العمل والتدريب وقد يجيدها البعض أكثر من غيرهم؛ لكن بإمكان الجميع أن ينجحوا فيها، وذلك مثل أي مهارة مكتسبة. إذا سمعت أحدهم يقول لي منذ عشرين عاما أنني -وبصوتي الضعيف هذا- يمكنني أن استمتع بالخطابة والتقديم، لما صدقته، ولكن هذا حقيقي: ذلك أنه من أهم أنواع القوى التي تمدك بها مهارات وفنون الحديث هي قوة تغيير مفاهيمك عن نفسك -ناهيك عن مفاهيم الآخرين بشأنك.

إن إلقاء خطبة أو حديث ليس بالأمر الطبيعي العادي، والمتحدثون الذين يعتقدون أنهم سيشعرون بالاطمئنان التام إنما يخدعون أنفسهم، وقد يكون من الصعوبة تصديق هذا إلا أن أكثر المتحدثين خبرة يصابون بالتوتر، ولذلك فلا تتوقع أو تحلم بالاطمئنان والارتياح، وتوقع التوتر والحماس والطاقة التي ستشعر بها، بسبب المهمة الموكلة إليك وحاول أن تستخدم الخوف لصالحك.

استخدام الخوف لصالحك:

الخوف هو وسيلة الطبيعة لمساعدتك على حماية نفسك، فالأوضاع الجديدة أو الخطرة تثير استجابة (حارب أو اهرب)، وتتسارع ضربات قلبك وتتوتر عضلاتك ويزداد إفراز الأدرينالين لديك مما يجعلك على استعداد لتحمل أي مجهود إضافي تحتاجه، ويكون رد الفعل هذا مماثلا في أي حالة من حالات الخوف، سواء كانت حقيقية أو من صنع الخيال، خطر

ص 83

حقيقي أو توتر عاطفي، وهذا يفيد المتحدث، حيث يصبح الأدرينالين طاقة ويصبح ذهنه متيقظا وتثار لديه الأفكار الجديدة والمعلومات، وفي الواقع إن بعض أفضل أفكاري تأتيني وأنا أمام أصعب الجماهير، وهذه هدية من الأدرينالين.

قد يعطي التوتر حديثك الميزة والعاطفة اللتين يحتاجهما أي حديث جيد، وهذا ما كان عليه الحال دائما؛ فقد قال (سيسيرو) قبل ألفي عام إن كل الخطب الجيدة يصحبها التوتر، ولكن يجب عليك أن ترسم الخط الفاصل بين التوتر الذي يحسن خطبتك والخوف الذي يعرقلها عن طريق فهم الثلاثة مخاوف المشتركة بين كل المتحدثين والتعامل معها:

- الخوف من الأداء السيء.
- الخوف من الجمهور صعب المراس.
- الخوف من أن تكون مادتك ليست جيدة بما فيه الكفاية.

تجنب مخاوف الخطابة الثلاثة:

- الخوف من الأداء السيء:

لست وحدك الذي يقلق بشأن أدائك، فهذا النوع من القلق يواجه المتحدثين المبتدئين والمتحدثين الخبراء على حد سواء، وحتى أكثر المتحدثين خبرة يواجه معركة مع أعصابه ولكن يبقى أن هذه علامة على أنك متحدث حقيقي.

-الخوف من الجمهور:

حيث أن الحديث أمام مجموعة من الناس قد يبدو حدثا عاما، لكنك لا تزال تحتفظ ببعض الخصوصية، فلا ينبغي أن تكشف عن توترك، ويمكنك أن تحتفظ به لنفسك، فأنت لا تكسب شيئا بأن تجعل الآخرين

ص 84

يدركون أنك قلق، إذا تصرفت بثقة ستشعر بالثقة، ونادرا ما يبدوا الناس متوترين جدا مهما كانوا يشعرون بذلك.

في فصول التدريب على التقديم والخطابة يندهش 95% من الحاضرين عندما يشاهدون تسجيلات لأنفسهم وهم يلقون الأحاديث، حيث أنهم لا يرون على الشاشة التوتر الذي كانوا قد شعروا به، ولا مفر من أن يصدقوا الكاميرا ويصدقوا رد الفعل الإيجابي من الجمهور، والتخلص من الخوف يعني أن تدرك أن شعورك بالتوتر لا يعني وجود مشكلة، فالجمهور لا يعرف على أي درجة أنت متوتر ولن يستطيع أن يرى هذا.

- توجه نحو الرؤية الإبداعية:

عادة ما تتكفل التوقعات بتحقيق نفسها، فإذا توقعت أن يكون شعور جمهورك عدائيا فسوف تتعامل بأسلوب دفاعي حاد، مما سينفر منك بعض الناس بالطبع، بدلا من ذلك شكل صورة ذهنية تمثل كيف تريد أن تبدو الرؤية الإبداعية، وهذا أسلوب ناجح يستخدمه كثير من المتحدثين، اغمض عينك وتذكر النتائج الإيجابية وترحيب الجمهور في خطبتك السابقة، وتخيل جمهورا من الناس الودودين معك المرحبين بك، وضع هذه الرؤية في ذهنك على أنها الحقيقة واحتفظ بها هناك، هذا الأسلوب مناسب أيضا لتجربة الدعايات والافتتاحيات الجديدة التي تخشاها، تخيل ردة فعل إيجابي وستكون عندئذ في منتصف الطريق للحصول عليه.

يقول بطل رياضة الغطس الأوليمبي (جريج لوجانيس) إنه دائما يتوقع (غطسه) ممتازة حتى وإن كان لوح القفز لا يساعد على ذلك وهو فعلا يحقق التميز، وتكون النتيجة الميداليات الذهبية، تذكر أن مفتاح الخطبة أو التقديم الرائع يكمن في أن تتخيل أنك ستؤدي أداء مميزا، حتى وإن لم يكن كل شيء مثاليا دون أخطاء وإن كنت متوترا، عندما تتحدث -تخيل أنك متحدث عظيم ساحر لبق وحماسي، ومفتاح هذه الرؤية هو السيطرة على الصورة الذهنية لنفسك، لا تدع ما تعتقد أن الجمهور يعتقده

ص 85

بشأن أن يؤثر في صورتك عن نفسك.

ضع تخيلا للدور الذي تريد أن تؤديه والعب هذا الدور، ولا تقلق بشأن التخيلات الزائفة -فلدى كل منا كثير من الجوانب لشخصيته، وأنت على هذا الحال حاول أن تظهر الجانب الواثق في شخصيتك وركز عليه الضوء، مع التدريب المتكرر تصبح الثقة تلقائية والرؤية الإبداعية أداة قوية لاكتساب هذه الثقة.

تعامل مع جسمك:

كما تساعد الرؤية الإبداعية كتدريب ذهني فإن هذه التمرينات الثلاثة تساعدك على تصحيح أوضاعك الجسمانية.

1 ـ التنفس الصحيح: ركز على التنفس العميق من خلال أنفك باستخدام حجابك الحاجز وهذا حتى تحمي فمك من الجفاف.

2 ـ الاسترخاء المتتالي: شد أعضاء جسدك المختلفة ثم اجعلها في وضع الاسترخاء بادئا بقدميك، ستقضي على كثير من التوتر الذي تعاني منه.

3 ـ خفف ألم الرقبة: أدر رأسك في دائرة من كتف لآخر، وهذا سيريح حلقك وحبالك الصوتية.

يمكنك أن تقوم بمعظم هذه التمرينات في المنصة (على الأقل أو تمرينين)، ولا تحتاج أن تلجأ إلى دورة المياه لتفعل هذا.

بطاقات الثقة:

تساعدك هذه البطاقات على تنظيم المعلومات والنقاط التي تريد أن تذكرها وهي تسهل عليك السيطرة على الحديث وتعزز الثقة في نفسك.

ص 86

الخوف من الجمهور:

لا يسعى الجمهور للقضاء عليك، إن جمهورك يريد منك في الواقع أن تجيد الأداء، وغالبا ما يكونون سعداء لأنك أنت المتحدث وليس أحدهم، فهم يريدون أن يستمعوا إليك ويتعلموا منك وسوف ينصتون جيدا عندما تبدو واثقا من نفسك مالكا لزمام الموقف، فالمتحدثون العظماء يقنعون جماهيرهم بأنهم كذلك مهما كانوا متوترين حقيقة، فمن الصعب أن يشعر الجمهور بالراحة إذا لم يبدو المتحدث واثقا، كن وثاقا وستنال التقدير.

في إحدى المحاضرات التي حضرتها؛ تحدث (فريدريك زولتكين) عازف أساسي في أوركسترا باليه مدينة نيويورك عن تأثير مفاهيمنا عن الجمهور على درجة خوفنا وتوترنا، فقسم هذه المفاهيم إلى ثلاثة أنواع: ذات المدى المنخفض، والمدى المتوسط، والمدى المرتفع.. المتحدثون منخفضو المدى لا يشعرون بالقلق إلا قليلا لكنهم يعتقدون أن الجمهور له موقف محايد، والمتحدثون متوسطو المدى يقترحون أفكارا سلبية من جانب الجمهور مما لا يسمح لهم بالتعامل المرن تجاه رد فعل الجمهور، أما المتحدثون مرتفعو المدى فهم يذهبون في تفكيرهم الخاطئ إلى أبعد من هذا ويعتقدون أن الجمهور عدائي جالس يتربص في انتظار أخطائهم.

مفاتيح تحطيم حاجز الخوف:

- حدد هوية جمهورك:

في كل من الحالات التي ذكرناها؛ فقد تعاملنا مع نفس الجمهور ولكن الفرق يكمن في عقل المتحدث، إن الأساليب التي تجعلك تتجنب هذه المصيدة -التي تجعل نفسك تقع فيها عندما تضع نفسك على جانب الجمهور على الجانب الآخر المضاد- هو أن تفكر في جمهورك بدلا من التفكير في نفسك، فعندما تفكر في جمهورك سيصبحون كالأصدقاء

ص 87

بالنسبة لك ولن تكون متوترا بعدها، ماهي خلفياتهم واهتماماتهم واحتياجاتهم؟ كيف سيستفيدون من الاستماع إليك؟ وهم يريدون الاستمتاع: كيف يمكنك أن تجعل ذلك حدث؟.

- اترك مجالا للعاطفة الحماسية:

ابنتي لورا لا علاقة لها بالخطابة لكنها تستطيع الحديث بثقة كاملة إلى مجموعة تتكون من 300 فرد عن أهمية الدفاع عن النفس، وهي تقول إنها تستمتع بموضوعها وبمساعدة جمهورها على تعلم الدفاع عن أنفسهم وإنها حتى لا تفكر في أنها متوترة.

- انقل الإحساس بالتشويق:

ركز على رغبتك في أن تقول شيئا لجمهورك، وأن يكون هذا الشيء، مما يستحق وقتك ووقتهم، وهذا النوع من الإثارة والتشويق سابق الإعداد ولا يملك جمهورك إلا أن يلتقطه، والتركيز على تعليم جمهورك شيئا حيويا يجعلك تفكر بشأن جمهورك أكثر من تفكيرك في نفسك وهذا هو المصل الواقي المثالي من الخوف.

- تذكر من هو الخبير:

ملاحظة أخيرة بشأن الخوف من الجمهور: تذكر الحقائق، فأنت المدعو للحديث والمفترض أنك أكثر إلماما بموضوعك من جمهورك، ثم اختيارك لأن أقدر على تغطيته من معظم الناس ولابد أن تصدق هذا..

الخوف من أن المادة ليست جيدة بما فيه الكفاية:

هذا النوع من المخاوف يسهل تجاوزه أكثر من غيره، فأنت لن تعتلي المنصة إذا لم تلم جيدا بموضوعك.

ص88

صمم حديثك باهتمام:

قم بأداء واجبك المنزلي، قم بالبحث والتجهيز، فكلما كان إعداد شاملا ستقنع بأن مادتك وافية وجيدة بما فيه الكفاية، اجتهد في إعداد حديثك حتى تقتنع بأنه مشوق وممتلئ بالمعاني الهامة بالنسبة للجمهور، ثم قم بإعادة تحريره، كل الكتاب الجيدين يقولون إنه لا يوجد شيء أسمه الكتابة الجيدة بل إعادة الكتابة.

الخوف من المادة الجديدة:

عادة ما يخشى المتحدثون الخبراء تجربة شيء جديد: كتغيير افتتاحية ناجحة أو إضافة مواد جديدة لم تتم تجربتها، على الرغم من أن الخطابة العامة والتقديم قد يبدو أنهما مروعان بما فيه الكفاية، إلا أنه لابد من إضافة بعض المخاطر أيضا، في المرة الأولى التي كان على فيها أن أعطي إرشادات لجمهوري بأن يتحركوا من أحد جوانب الغرفة إلى الجانب الآخر فقد كانت محاضرتي تطلب هذا في أحد أجزائها.

كنت متوترة جدا ومصابة بالفزع، ماذا لو لم يتحرك أحد.. ولكنني مضيت وطلبت منهم ذلك ولم تقع أي مشاكل، فلا تدع الخوف يمنعك من تقديم شيء جديد يطور تقديمك.

التدريب يحقق لك التميز:

كان (آرثر روبنستين) عازف البيانو المعروف يقول: "إذا لم أتدرب يوما واحدا أعرف نفسي، وإذا لم أتدرب لمدة يومين يعرف النقاد هذا، وإذا لم أتدرب لمدة ثلاثة أيام.. يكتشفه الجمهور".

ص 89

تدرب حتى صبح واثقا 100% ويمكنك أن تتبع قاعدة تدريب لمدة ساعة لكل دقيقة من خطبتك أو تقديمك، تدرب في أوضاع مختلفة وأوقات مختلفة وأخيرا

تدرب على أساليب مختلفة للتقديم، تدرب أمام المرآة وفي مسجل كاسيت أمام مجموعة الأصدقاء أو أي شخص سيستمع إليك.

اجعل خطبتك تبدو جيدة دائما مهما كان عدد المرات التي تدربت فيها، بعد ألفي عرض لمسرحية عطيل كان سير (لورانس أوليفييه) ينسى عباراته وكان يشعر أنها طريقة القدر ليظل دائما في حالة قلق، ويبدو العرض جديدا في كل مرة.

بالطبع فإن أفضل أنواع التدريب هو الخطبة والتقديم الفعلي فكلما قمت بالتقديم أجدته، ولكن لا تجعل التوقعات العظيمة تخدعك، فالخطابة فن يتطور فقط مع الوقت، فداوم عليها وقد تظل متوترا لكنك ستصبح أفضل أيضا.

استعمل ذهنك لمواجهة الخوف:

قد لا يكون الخوف أمرا مستحيلا لكنه طبيعي، فلكل متحدث ناجح خدمه الخاصة لمواجهة الخوف، كان (ونستون تشرشل) يتخيل أن كل الجمهور من الأطفال، بينما تخيل (روزفلت) أن جواربهم بها ثقوبا، المطلوب هنا أنه على الرغم من أن ذهنك غالبا يعمل كثيرا قبل الخطبة مشعرا إياك بالخوف، يمكنك أن تواجه هذا بعض ببعض خداعات التخيل التي يمكنها أن تجعلك تشعر بالثقة والقدرة على السيطرة.

ص90

التقدم المستمر..

الاستفادة من الاجتماعات لصقل مهارتك

ص91

التقدم المستمر..

الاستفادة من الاجتماعات لصقل مهارتك

"نحن مجتمع اجتماعات -عالم يتكون من مجموعات صغيرة تجمع لتشارك بعضها الآخر في المعلومات، تخطط وتحل المشاكل"

مايكل دوبل وديفد ستراوس

دائما ما يسألني الناس الذين أدربهم: كيف يمكنني أن أتدرب على الخطابة أكثر إذا كنت ألقي حديثا أو خطبة مرة كل ستة أشهر؟ وكأي مهارة فإن الخطابة العامة تحتاج التدريب الدائم، توجد الإجابة في الاجتماعات حيث أظهرت الدراسات أن 80% من وقت المديرين التنفيذيين يتم قضاؤه في الاجتماعات، وعلى الرغم من

ذلك فإن العديد يتجاهلون الفرصة التي تقدمها الاجتماعات لتطوير مهارات الخطابة لديهم وتوسيع شهرتهم كمتحدثين أقوياء ومقنعين، حتى الاجتماعات الصغيرة توفر منتديات هامة للمتحدثين الذي يعرف كيف يديرها بما أن أي اجتماع يمثل فرصة لإلقاء خطبة مهما كان موجزا.

وبما أن معظم اجتماعات الشركات لا تدار جيدا؛ فقد أصبحت للاجتماعات سمعة سيئة كمضيعة للوقت، وهذا الانطباع السيء يمثل فرصة حقيقية لك فإذا أردت الاجتماع جيدا سيبدو تميزك فعلا.

ماذا تفعل قبل، أثناء وبعد الاجتماع:

لتدير اجتماعا؛ عليك أن تتولى اهتمامك لنوع العمل الخاص به -قبل الاجتماع وأثناءه وبعده، مرحلة (ما قبل) تتضمن الإعداد الذي تطلبه أي خطبة جيدة: ما هي أهدافك؟ ما هي النتائج التي تتمناها؟ كيف يؤثر الجمهور في أهدافك؟ ستحتاج أيضا لأن تحدد كم سيستغرق الاجتماع ومن سيكون هناك وأين تقيمه، ثم ابعث جدول الأعمال الذي ستلتزم به وهذا سيثبت أنك منظم وقادر على التخطيط لإدارة الاجتماع.

أثناء الاجتماع؛ استخدم أدوات فن الحديث: الافتتاحيات، المقاطع والخواتيم، عادة ما يشكو الناس في الاجتماع من عدم الانضباط فالمتحدث يسترسل في الكلام لدرجة أنه ينسى أنه في اجتماع رسمي وأمام عدد كبير من المستمعين، عامل جمهورك في الاجتماعات بنفس الاحترام والتقدير الذي تتعامل به مع جمهور كبير: خطط مسبقا، كن بليغا حيويا ملما بالموضوع.

يحتاج أي اجتماع ناجح لمتابعة، أبعث بملخص ما بعد الاجتماع يحتوي عنوان الاجتماع، التاريخ، اسم الشخص الذي أداره وأسماء الحاضرين، ثم لخص الخواتيم التي وصل اليها المجتمعون والالتزامات التي التزموا بها والخطط المستقبلية.

الأربعة أنواع الأساسية للاجتماعات:

تصنف معظم الاجتماعات في واحد من الأنواع التالية:

1 ـ التقارير والمعلومات.

2 ـ اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

3 ـ الإبداع والعصف الذهني.

4 ـ التدريب وبناء المهارات.

في البداية يجب أن تحدد من أي نوع سيكون اجتماعك وإذا استطعت تحديد شكل الاجتماع فكر فيما تريد أن يخرج به جمهورك، وذلك بمعرفة مداخل ومخارج كل نوع من أنواع الاجتماعات.

1 ـ التقارير والمعلومات: هذا النوع من الاجتماعات هو الأكثر حاجة الى الإعداد المسبق، والقيادة مهمة جدا حيث أن هذه الاجتماعات قد تصبح مملة بسهولة وتمتلئ بكثير من المعلومات، وإذا كان هناك أكثر من متحدث حاول أن تقرأ العروض الأخرى مسبقا لترى إن كان يمكن اختصارها، هذا التخطيط المسبق سيعطي انطباعا جيدا عنك، بعض المؤتمرات التي تمتلئ بالمعلومات مثلا تستخدم مجموعات مناقشة صغيره مما يسمح باختصار الوقت وتصنيف المعلومات.

وهذا النوع من الاجتماعات الأكثر رسمية بين الأربعة؛ يتيح لك الفرصة أن تلمع بافتتاحية ممتعة، وتقديم حيوي لكل متحدث، ومقاطع سلسلة تضمن ترابط الموضوع خلال الاجتماع ثم ختام قوي، ما نقول وكيف نقوله يمكنه أن يترك لدى الناس اعتقادا بأنهم قد حضروا اجتماعا قويا.

وإذا كنت تعطي تقريرا في أحد تلك الاجتماعات بدلا من إدارته؛ فإن جميع قواعد العرض المقنع تنطبق عليه، تقريرك هو فرصتك لتتميز عن الأخرين، فاجعله لا ينسى.

2 ـ اتخاذ القرارات وحل المشكلات: هذه الاجتماعات كالمصيدة لأن جميع عناصرها تتطلب مقدرة على القيادة من رئيس الاجتماع من كل ما يلي: أين يجلس الناس، من يتحدث أولا، ومن بعده، كم يستمر هذا الاجتماع وهكذا، ويجب عليك

ص94

أيضا أن تعطي ملخصات بليغة لتقدم الاجتماع، لا تسمح للناس بالخروج عن الموضوع وراقب الوقت بحرص.

التزم بجدول الاجتماع الذي يجب أن يكون واضحا حتى يستطيع المشاركون في الاجتماع الإعداد له مسبقا، ولكن لا تجعل هذا الجدول واضحا لدرجة ان الناس يأتون وقد أتخذوا قرارهم فعلا فأنت لا تسعى لأن يأتيك الناس وقد حسموا أمرهم، فقد جربت هذا في دوراتي التدريبية حيث كنت أطلب من الناس أن يأتوا وقد أتخذ كل منهم قراره وكان هذا يؤدي إلى أننا حتى نصل إلى اتفاق في الآراء كنا نحتاج ضعف الوقت الذي كنا نحتاجه عندما يأتي المشاركون بلا قرار أتخذوه.

وبما أن هذا النوع من الاجتماعات اجتماع "نتائج" فإن التحدي الذي يواجهك هو تحريك الحديث عن الآراء، بحيث تصل المجموعة إلى قرار وحل للمشكلة، فإذا

نجحت في هذا ستكون النتائج لصالحك حتما.

3 - الإبداع والعصف الذهني: وهذه الاجتماعات تتميز بالانسياب الحر للأفكار مما يقلل دورك القيادي، ولكنك مازلت قادرا على أن تمارس قيادتك بتوفير الجو المناسب الذي يشعر الناس فيه بالحرية ويأتون بشعارات جديدة أو طرق جديدة لتوفير المال، الى غير هذا من الأفكار الجديدة، حاول أن تكون محايدا لا تصدر أي أحكام، في مرة حضرت اجتماعا أرادت الإدارة فيه أن تعصف الأذهان لتخرج بأفكار لتقليل أخطاء العاملين، وقال أول شخص شعر بالشجاعة والقدرة على الحديث أن الشركة كانت تستخدم الكثير العمال المؤقتين الذين لم يكونوا معتادين على خطوات العمل وإجراءاته ولم تكن لديهم الفرصة أبدا لتعلم أداء العمل بالطريقة الصحيحة، فقام عندها المسئول الذي يدير

ص95

الاجتماع بمقاطعة الموظف وقال بصوت مرتفع "أنت مخطئ تماما"، لا داعي لأن أقول إن أحدا اخر لم يشترك، هذا النوع من الاجتماعات ينجح عندما يكون مستوى الطاقة والنشاط مرتفع لدى الجميع فتفادي الترتيب لها -مثلا- بحيث تكون بعد الغداء.

4- التدريب وبناء المهارات: يجب الإعداد لهذه الاجتماعات مسبقا، كما أنك تحتاج لأن تكون فترة الاجتماع طويلة بما يكفي حتى يستطيع الناس المشاركة فعلا، ووفر الوقت لجمهورك حتى يتدربوا على تطبيق ما تعلموه.

في هذه الاجتماعات عملك هو عمل (المساعد) الذي يسهل العمل فاجعل الآخرين ينخرطون فيها، حيث أن جمهورك سيتعلم بأن يطبق لا أن يشاهد ويسمع فقط، وشهرتك في مثل هذه الاجتماعات ستزداد كلما زاد عدد الأسئلة التي يسألها الجمهور واشتركوا في النقاش وكلما اتسم الاجتماع بالأخذ والعطاء، كما أن هذه الاجتماعات تعطي الفرص للتلخيص القوي فلا تخشى أن يلمع نجمك وأنت تلقي كلماتك الأخيرة.

وفي الأربعة أنواع للاجتماعات؛ حافظ على الانتباه المستمر لدى جمهورك بالربط بين موضوعاتك بالمقاطع والتلخيص المستمر؛ وفيما يلي إرشادات للإدارة الناجحة للاجتماعات:

قواعد الاجتماع:

1 ـ ابدأ في الوقت المحدد.

2 ـ أذكر هدف الاجتماع بوضوح.

ص96

3 ـ استخدم عنوانا وحاول أن تجعله شائقا، فاستعمل العنوان التالي لتقديم مصمم لتدريب الناس على ملء استمارات جديدة (لا تجعلها تقضي عليك ودون كل شيء) بدلا من (ملء استمارات هذا العام).

4 ـ كن إيجابيا.

5 ـ حافظ على استمرار الاجتماع وتولى قيادته لوحدك.

6 ـ كن محايدا إذا بدأ الناس في التشاحن، وشدد على أهمية التعاون لا الخلاف، ولكن إذا ظهر خلاف حقيقي فناقشه أمام الجميع على الأخص في اجتماع اتخاذ القرار وحل المشكلات.

7 ـ لا تفضل شيئا على آخر ولا أحدا على الآخر.

8 ـ استعمل الفكاهة حينما تستطيع ذلك.

9 ـ إذا بدأ أحدهم في محاولة الهيمنة فإن من مسئوليتك التحكم في هذا الشخص.

10 ـ اسأل أسئلة مباشرة إذا احتجت إلى ذلك، اجعلها واضحة، لا تبعث الشعور بالخوف وسجل الإجابات.

11 ـ اجعل الشخص الذي يدون الملاحظات يعيد قراءة ما تفق الحاضرون عليه، ويناقش القرارات مع توضيح المشاكل والاختلافات التي ظهرت، ويلخص الأعمال التي ستؤدى في المستقبل، وهذا الشخص يجب أن يكون عضوا فعالا في المجموعة وليس سكرتيرا.

12 ـ اختتم بخاتمة تحفيزية، فهذه فرصتك لعرض أسلوبك وربط كل الأجزاء معا، فلا تدفع الناس لأن يسارعوا بالخروج.

13 ـ إنه الاجتماع في الوقت المحدد له.

ص 97

التوافق في اجتماع (فرق مع فرد):

قد لا يبدو الحديث السريع مع زميل أو رئيس (اجتماعا) ولكنك يجب ان تعامله كاجتماع، حتى المكالمة التلفونية تتطلب قدرة على تنظيم أفكارك وإيصالها، فمهما قصرت او اختصرت اجتماعات الفرد مع الفرد فهي تعتبر فرصة للانتقال، ولأداء هذا جيدا، إليك ببعض النصائح:

1 - ابدأ في الوقت المحدد.

2 - حدد هدفا واضحا.

3 - ابتكر افتتاحية جيدة.

4 - كن إيجابيا.

5 - استمع جيدا.

6 - لخص نقاطك الرئيسية جيدا.

كيف تقدم الآخرين بقوة:

الاجتماعات التي يقدم فيها أحدهم تقريرا، أو اجتماعات الشركات العامة فرصتان من الفرص العديدة التي يجب على المدراء والمسئولين فيها تقديم الناس، عادة ما تتم هذه التقديمات بسرعة وبصورة غير متقنة تفتقد للكياسة، لكنها فرص هامة لجعل الناس يلاحظون قدراتك الخطابية الخاصة.

للتقديم سببان: لإعداد الناس لاستقبال المتحدث لإشعار المتحدث بالراحة والاطمئنان، وكلاهما يسهلان الأمر على المتحدث، لكن التقدير الجيد يؤدي غرضا آخر، بالإضافة الى هذا فهو يسمح للمقدم بفرصة عظيمة، ليبدو لبقا وجذابا أمام العامة، فيما يلي قائمة لترجع إليها قبل تقديمك التالي.

ص 98

1 - اعرف ما تحتاج معرفته عن الجمهور، واذا استطعت اسأل المتحدث السابق عما يشعر أنه الأصلح ليقدم للجمهور.

2 - أحصل على كل المعلومات التي تحتاجها عن المتحدث: أي تدريب خاص، الوظائف، التعلم، الكتب أو المقالات التي نشرت، الجمعيات التي انضم إليها وأي شيء على علاقة بالمجموعة التي توجه لها الحديث.

3 - قم ببناء تقديمك كالخطبة المصغرة، صمم له افتتاحية، موضوعا، مقاطع وخاتمة.

4 - ابتعد عن التقديم الممتلئ بالنكات الا إذا كان المتحدث سيلقي خطبة فكاهية او كنت تعرف الجمهور جيدا.

5 - حاول أن تحفظ بقدر ما تستطيع من المقدمة، فسوف يبدو ذلك أفضل من قراءتك لها، فأنت تريد ان تبدو وكأنك تدير حورا والقراءة تبدو رسمية أكثر، وعملك هنا ان تستبدل هذه بذاك.

6 - توقف طويلا حتى تحصل على الانتباه قبل ان تبدأ، ثم تحدث بانطلاق وحماس ودفء، وتذكر أنها مهمتك ان تحصل على اهتمام الجمهور بما سيأتي.

7 - احرص على النطق الصحيح لأسم المتحدث.

8 - ادخل ملاحظة شخصية عن كيفية التقائك بالمتحدث مما يجعله يبدو قريبا من المستمعين.

9 - اختتم بلمسة جميلة مثل (أرجوكم شاركوني في الترحيب بـ .....) واحصل على تصفيق الجمهور للمتحدث، فالمتحدثون يفضلون البدايات الدافئة.

ص 99

وإيمانا مني بأهمية الاجتماعات فقد وضعت قائمة ببعض الاستمارات.

إدارتك لاجتماع تضعك تلقائيا في موضع قوة، لا تنتظر الخطبة الكبيرة أو التقديم التالي، استغل هذا الموضوع لتدرب مهارات الحديث لديك اسبوعيا او حتى يوميا، ويجب أن تدرك جيدا أن الاجتماعات تحدث في كل الاوقات سواء كانت رسمية او مخططة او مقابلات بالصدفة في الممرات والمداخل، واستغلال جميع فرصك لصقل مهارات الحديث لديك هذا اول خطوة لتكون انت مدربك الخاص وهذا هو مفتاح التدريب المستمر والنجاح كمتحدث.

المشاريع المهنية: حسن اجتماعاتك:

1 - طلب منك ان ترأس اجتماع اخر العام لأداره ما، ضع قائمة بالخطوات التي ستتخذها لتضمن جلسة مشوقة ومضبوطة التوقيت.

2 - تم اختيارك لتقديم رئيس شركتك في برنامج تعريفي للموظفين، اكتب تقديما قويا سيجعلك انت ورئيسك تبدوان في اجمل صورة.

يمكنك استخدام القائمة التالية لتقييم نفسك كرئيس اجتماع ولمراجعة العرض (الاداء):

ص 100

قائمة اسئلة الاجتماع:

الاعداد:

1 - هل الحجرة وترتيب المقاعد ملائمين؟

2 - هل تدعم الوسائل البصرية الموضوع وهل هي مرئية؟

3 - كيف تم معالجة المواد المدعمة والنشرات؟

4 - هل تم توزيع جدول الأعمال مقدما؟

5 - هل كان الاشخاص المناسبون هم المتواجدون؟

6 - هل تم وضع بطاقات الثقة، اماكن للتدخين، الراحات، وهكذا في الاعتبار؟

إدارة الاجتماع:

1 - هل كان الهدف واضحا؟

2 - هل سيطرت أنا والمساعد بإدارة الاجتماع بشكل جيد؟

3 - هل قمت أنا والمساعد على الاجتماعات شريطة عدم الاحتكار؟

4 - كيف تم معالجة المقاطعات والخلافات؟

5 - هل تم تشجيع الاشتراك والانخراط الكامل؟

6 - هل تم استغلال المجموعة كلها بنجاح؟

7 - هل دون مسجل الاجتماع كافة القضايا الرئيسية، والمهام الرئيسية والاعمال المستقبلية بعناية؟

8 - هل كانت العروض جيدة ومنسقة مع باقي الاجتماع؟

ص 101

9 - هل كان الوقت ملائما لأولويات الاجتماع؟

ختام الاجتماع:

1 - هل كان هناك ملخصات كافية؟

2 - هل تمكن مسجل محاضر الاجتماع من تدوين الذاكرة الاسترجاعية للقضايا الهامة؟

3 - في حالة ارتباط هذا الاجتماع باتخاذ القرار؟ لماذا لم يتخذ القرار؟

4 - هل كانت الخطط والمهام المستقبلية واضحة؟

5 - هل تم توزيع استمارة تقييم؟

6 - هل كان هناك ملخص كاف وملاحظات جيدة لا تنسى؟

المتابعة:

1 - ارسال الشكر.

2 - أي متابعة او التزام.

3 - توزيع النتائج (لا تجعل الحاضرين اخر من يعلم).

4 - اعلان الاجتماع القادم.

يمكنك ان تحصل على تغذية استرجاعية للاجتماع بان تطلب من الحاضرين ملء هذا النموذج بعد الاجتماع.

ص 102

استمارة تقييم الاجتماع:

أريد ان أحسن اجتماعاتي بالمستقبل. أرجو أن تقتطع وقتا لملء هذا النموذج. شكرا لمساعدتكم.

1 - هل تشعر بانك كنت مستعدا لهذا الاجتماع؟

2 - هل تم إدارة الاجتماع بفعالية؟

3 - هل يمكن تحسين جدول الأعمال؟

4 - هل تم استغلال كافة أعضاء الحضور؟

5 - هل كان الوقت ملائما؟

6 - هل تبدو واضحة لك الخطط والالتزامات المستقبلية؟

7 - ماهي الدرجة التي تعطيها للاجتماع من 1 الى 10

1-2-3 ضعيف 4-5 معقول 6-7-8-9 جيد 10 ممتاز

8 - أي اقتراحات للتحسين؟

....

....

....

....

....

....

ص 103

نموذج استمارة تقييم التدريب:

1 - المكاسب الهامة التي خرجت بها من هذه الجلسة هي:

....

....

2 - التغييرات التي اسوف بعملها في اثر هذه الجلسة:

....

....

3 - ما هو تقييمك العام للمدرب:

( ) ممتاز ( ) جيد ( ) مقبول ( ) ضعيف

4 - ما هو التقييم العام لورشة العمل

....

....

5 - ماهي الأقسام التي ساعدتك أكثر من غيرها في هذا البرنامج؟

....

....

6 - ماهي الأقسام التي كانت اقل في المساعدة؟ لماذا؟

....

....

7 - مقترحات أخرى لتحسين البرنامج؟

....

....

....

ص 104

كيف تدرب نفسك بنفسك؟

ص 105

كيف تدرب نفسك بنفسك؟

(لوا أعطانا الله القدرة على رؤية أنفسنا كما يرانا الآخرون، ستمثل هذه قوة عظيمة لنا)

روبرت برنس

وصف لك هذا الكتاب مهارات محددة لتصبح متحدثا أقوى، ولكن هذا العمل لا يكتمل بدون تقييم تقدمك وهذه مهمة غالبا ما يتم تجاهلها، في مرة حضرت تجمعا لمتحدثين محترفين وكان هناك مدرب موجود لانتقاد هؤلاء الذين يرغبون في الحصول على تقييم لهم ولم يكن يرغب في هذا سوى 10% فقط من المتحدثين مما اثار دهشتي، فالحصول على نقد هو الأسلوب الوحيد لتتحسن كمتحدث، ونادرا ما يحصل المتحدثون على الفرصة للحكم عليهم بموضوعية.

فالمحترفون أمثال (لوسيانوا بافاروتي)، (ميخائيل بارسيكوف)، (مارتن نافاراتيلوف) و (لورانس تايلور) لا يستطيعون أن يحلموا بالتقدم في الدرجة الوظيفية دون بعض المساعدة المهنية الموضوعية ولذا فإنهم يطلبون مدربين ليقدموا لهم النقد والدعم اللذين يؤديان الى التقدم.

يفتقد المتحدثون وخاصة أولئك الذين يكونون على نطاق المؤسسات، والذين لا يتحدثون الا في بعض المناسبات الى هذه الرفاهية وعادة ما يعتمدون على رد فعل الجمهور فقط قبل الانتقال الى التقديم التالي، والذي قد يكون بعد عدة

اشهر، يمكنك أن تكون ناقدا فعالا لنفسك ولكن فقط

ص 106

إذا فعلت هذا بأسلوب بناء، والحصول على ردة الفعل هو أول خطوة في طريقك كمدرب لنفسك، وهذا الفصل سيريك كيف تفعل هذا، كما يمكنك استخدام الاستمارات في نهايته لتقييم نفسك وتقييم الآخرين، وأيضاً يمكنك إعطاء استمارات أخرى للآخرين ليقيموا أداءك.

خطوات النقد الذاتي:

في فصول الخطابة العامة التي درستها كنت أجعل المتدربين يشاهدون تسجيلات فيديو لخطبهم، وعندما يأتي وقت التقييم يصبح كل منهم أشد مرتين على نفسه منه على الآخرين، وعندما أسألهم ماذا يعتقدون في نقاط ضعفهم وقوتهم، يضعون قائمة طويلة بنقاط الضعف وغالباً ما يكونون غير واثقين في نقاط القوة.

ومن أجل أن يعمل النقد الذاتي جيدا، يجب أن تكون لينا مع نفسك، وتتعلم من التقييم: فإذا قال الناس أنك جيد فلم لا تصدقهم؟ التدريب انتقاد ولكنه أيضا يتضمن تنمية ثقتك بتجاهلك الإحساس بعدم الأمان وتقبل الملاحظات الإيجابية، يجب أن تكون قادرا على التقاط الأجزاء الجيدة في أداءك والأشياء التي طورتها منذ الخطبة السابقة، كن لطيفا مع نفسك واجعل التقييم الذاتي تجربة إيجابية ومفيدة وليست سلبية، وفيما يلي 5 خطوات للتحسين الذي يمكن أن ينبع من النقد الذاتي:

1 - قيم نفسك: سجل كل خطبة تلقيها، وقيم في كل واحدة أسلوب التقديم، المحتوى، الصوت والحديث نفسه، وإذا استطعت تسجيلها بالفيديو فافعل ذلك ولاحظ أيضاً إيماءاتك وحركاتك ولغة جسدك بشكل عام، وضع قائمة بالأشياء التي أجدتها وتحسنت فيها منذ الخطبة السابقة، وضع قائمة بالأشياء التي لازال عليك الاجتهاد بشأنها، وتذكر: كن ليناً ولا تكن قاسياً في الحكم على نفسك.

ص107

2 - أطلب من شخص آخر أن يقيمك: قد يكون زميلا، رئيسا أو صديقا اعتمادا على الموقف، أطلب منهم أن يكونوا صرحاء ويكتبوا ردود أفعالهم أثناء حديثك، يمكنك أن تستخدم هذا الأسلوب في التدريبات وفي التقديم الفعلي.

3 - قدم استمارات تقييم بعد كل تقديم: اهتم للتقييمات حتى ولو كانت مؤلمة، استمع للنقد وكيف نفسك متى كان هذا ملائما وستكون أقوى المرة القادمة، في مرة قيل لي أن وسائلي البصرية لم تبدو متقنة، فأخذت بعد ذلك استعين بفنان

متخصص وأصبحت أكثر ثقة بشأن التقديم كله.

4 - قيم متحدثين آخرين: في نهاية هذا الفصل توجد استمارة تعدد بعض المقاييس للحكم على المتحدثين، استخدمها عندما تحضر عروضا أخرى وستصبح أكثر قدرة على تحديد الأشياء التي تحتاج فيها أنت أيضا إلى تحسين، وستدرك أيضا كيف وأين يسجل المحدثون الآخرون نقاطا؛ حيث أن الاستمارة تقسم الخطبة إلى أجزائها الأساسية وتجعل من التقييم عملية متدرجة.

5 - تدرب على التحدث قدر استطاعتك: يجب ألا تجلس في انتظار تقديمك التالي لتصقل مهاراتك، انضم إلى الجماعات الانتخابية المحلية وتبرع لإلقاء خطب على مجموعات محلية مثلا، فالطريق الوحيد للحصول على مكاسب تدريبك لنفسك ولتنمو دائما كمتحدث يكمن في المزيد من التحدث.

داوم على التدرب في الاجتماعات، واحصل على التقييمات منها أيضا، وفي آخر كل تقديم سواء كان صغيرا أم كبيرا أسأل نفسك ماذا أجدت وما هو الشيء الذي يحتاج إلى تحسين؟ وقبل كل تقديم حدد شيئا أو اثنين ستعمل على تحسينه ودون ذلك على بطاقات الثقة، تدرب على هذه التحسينات مرارا وتكرارا،

فقد يستغرق دمج هذه التغييرات لتصبح جزءا من إلقائك سبع مرات على الأقل، وتذكر أن كل ما تحتاجه هو الوقت لتتحسن فهو لا يحدث بين عشية وضحاها.

أهداف التدريب الذاتي:

للتدريب هدف رئيسي واحد وهو التحسين في كل مرة تتحدث فيها وهذا يتحقق خلال سلسلة من الأهداف الأبسط.

1 - كن لطيفا مع نفسك، حاول أن تكون موضوعيا مما يعني أن تبحث عن العناصر الجيدة والسيئة بخصوص تقديمك.

2 - لا تحاول أن تحل العديد من المشاكل في وقت واحد، لا تركز على نقاط ضعفك، اختر عنصرا واحدا أو اثنين أساسيين لتحسنهما في كل مرة.

3 - تدرب على تقييم نفسك بانتظام وضع في عين الاعتبار أن هذه عملية مستمرة.

4 - لا تتوقع الكثير.

5 - حدد الأولويات للأشياء التي تعتقد أنها خطأ فعلا.

6 - ركز على أخطاء التحدث الأساسية الستة.

7 - لا تطلب من أكثر زملائك انتقادا أن ينتقدوك.

8 - ابن مهاراتك بالتفكير في القدر الذي تحسنت به.

9 - احصل على تقييم أناس آخرين.

10 - استمع لهذا التقييم وإذا مدحك أحدهم صدقه فهكذا تبني ثقتك بنفسك وطاقتك الإيجابية.

ص 109

إن الأسلوب الوحيد لتتطور كمتحدث هو أن تستمر في تدريب نفسك، يستخدم المحترفون المدربين لأن التميز عملية يتم تعلمها أثناء مضيك فيها من تجاربك، ولأن التدريب يوضح نقاط الضعف والقوة ويعتبره المتحدثون المحترفون جزءا هاما من الطريق إلى الحديث بقوة.

المشاريع المهنية: درب نفسك بنفسك:

1 - شاهد محدثا معروفا بالتلفزيون، واستخدم استمارة تقييم المتحدث لنقده.

2 - حاول إلقاء حديث تحفيزي مدته 5 دقائق في اجتماعك القادم، وزع استمارات تقييم بعد التقديم.

لتتعلم الحديث العام القوي يجب عليك أن تتحدث بنفسك، كما يمكن أن تتعلم أيضا بالاستماع للآخرين، استخدم هذه الاستمارة عندما تستمع للآخرين وهم يتحدثون، وستساعدك على تحديد نقاط الضعف والقوة الشائعة كما يمكنك تعديلها لتوزيعها على الجمهور بعد أن تفرغ من الحديث.

ص 110

نموذج تقييم كلي للمتحدث:

1 - الافتتاحية:

أ- هل بدا المتحدث قويا وهل هدفه محدد قبل بدء الحديث؟:

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

ب- هل حصل المتحدث على انتباه الجمهور؟:

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

ج- هل وجه المتحدث المستمعين؟:

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

د- هل تكلم المتحدث عن نفسه؟:

(   ) نعم   (   ) يحتاج تحسينا   (   ) لا

2 - تجاوز الستة أخطاء الشائعة:

أ- هل تم توضيح الهدف؟:

(   ) نعم   (   ) يحتاج تحسينا   (   ) لا

ب- كيف كان ترتيب الحديث؟

هل كان هناك نمط واضح للتنظيم؟:

(   ) نعم   (   ) يحتاج تحسينا   (   ) لا

ج- هل كانت المقاطع واضحة؟:

(   ) نعم   (   ) يحتاج تحسينا   (   ) لا

ص111

د- هل كان هناك دعم للمعلومات؟:

(   ) نعم   (   ) يحتاج تحسينا   (   ) لا

ما هو الدعم المستعمل؟ (قصص، تشبيهات، ... إلخ).

....

....

هـ- هل كان الصوت واضحا؟:

(   ) نعم   (   ) يحتاج تحسينا   (   ) لا

و- هل ساعد العرض على حل مشاكل الجمهور وتلبية احتياجاته؟:

(   ) نعم   (   ) يحتاج تحسينا   (   ) لا

ز- كيف حافظ المتحدث على انتباه الجمهور وحصل على مشاركتهم؟:

....

....

3 - لغة الجسد الكلية:

أ- الإعداد: هل استغل المتحدث الوسائل البصرية والملاحظات وترتيب العرفة استغلالا جيدا؟:

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

ب- هل كانت إيماءات وحركات ووقفات المتحدث واثقة؟:

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

ص112

ج- هل كان المتحدث يبتسم واستخدم لغة العين مع الجمهور؟:

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

4 - اللغة القوية والمقنعة:

أ- هل استخدم المتحدث أمثلة حية؟

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

ب- هل تجنب المتحدث المبني للمجهول في لغته؟

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

ج- هل استخدم المتحدث عبارات تدل على المنافع وارتكز على عواطف الجمهور للإقناع؟

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

5 - الوسائل البصرية والنشرات:

أ- هل كانت المواد مجهزة جيدا؟

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

ب- هل كانت مرئية بوضوح؟

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

6 - التعامل مع الأسئلة:

أ- هل حافظ المتحدث على سيطرته على القاعة؟

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

ص 113

7 - الخاتمة:

أ- هل لخص المتحدث النقاط الأساسية؟

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

ب- هل كانت الخاتمة قوية لا تنسى؟

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

8 - التلخيص:

أ- هل حقق المتحدث غرضه؟

( ) نعم ( ) يحتاج تحسينا ( ) لا

ب- على مقياس من 1 – 10 هل كان العرض مفيدا، ممتعا ومقنعا؟

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

نعم إلى حد ما لا

9 - اقتراحات للتحسين:

إذا كنت تقيم نفسك بعد تحدثك يمكن إضافة الأسئلة التالية:

أ- إلى أي درجة كنت سعيدا بهذا التقديم؟

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

إلى درجة كبيرة ليس كثيرا

ص 114

ب- ماذا يمكنني أن أفعل للتحسين؟

الأخطاء الرئيسية الست

1 -

....

....

- 2
....

....

- 3
....

....

- 4
....

....

- 5
....

....

- 6
....

....

مجالات أخرى:

- 1
....
- 2
....
- 3

....

4-

....

ص115

يمكنك أن تستخدم النموذج التالي مع مجموعات مختلفة من المستمعين للحصول على تغذية استرجاعية عن عروضك، غيره حسب نوع تقديمك.

نموذج التقييم البسيط:

1- إلى أي درجة كانت الأفكار والمعلومات والمفاهيم ذات قيمة بالنسبة لك؟

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

إلى درجة بعيدة — لحد معقول — قليلا — ليست على الإطلاق

2- إلى أي درجة كان عرض المادة فعالا؟

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

إلى درجة بعيدة — لحد معقول — قليلا — ليس على الإطلاق

3- مقارنة باجتماعات أخرى تغطي نفس الموضوع كيف تقيم برنامج اليوم؟

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

ممتاز — جيد — معقول — ضعيف

ص116

4- ما هي أقيم الأفكار بالنسبة لك؟

....

....

....

....

....

5- كيف يمكنني التحسين؟

....

....

....

....

....

ص117

فارغة

ص118

كيف تقرأ حديثا مكتوبا؟

ص119

كيف تقرأ حديثا مكتوبا؟

"ليست كل الكتب مملة كمن يقرؤونها"

هنري ديفيد ثورو

مقابل كل مرة ينبغي عليك فيها إلقاء خطبة أساسية، قد توجد العديد من حالات العمل التي يتوجب عليك فيها قراءة كلمات هامة سواء من كتاباتك الخاصة أو من نصوص متوارثة من آخرين، فكر في الحالات الاتية:

- حصل رئيسك على ترقية إلى مكتب لندن، وتركك لتلقي كلمته على اللجنة التنفيذية.

- لديك كاتب متخصص بين الموظفين تريد استخدام خدماته.

- يجب عليك أن تقرأ تعليمات دقيقة ومحددة للعاملين بطريقة تضمن أن يحصل كل فرد على المعلومات الصحيحة فورا.

- قراءة الخطب هو العرف في مكان عملك، ولا مجال لإحداث أي تغييرات في هذه الشركة.

- أنت فقط لا تقبل كل الميزات التي ذكرتها عن الحديث بتلقائية وتشعر بثقة أكبر وأنت تقرأ نصا مكتوبا.

ص120

فكر في كل الخطب المملة التي أجبرت على الاستماع لها، معظم النصوص المقروءة مملة، وبما أن افتراضي أنك كمتحدث يجب ألا تكون مملا، إذا أجد أنه من الصعب أن أنصح بقراءة أي خطبة، ولكن من أجل كل تلك الحالات التي قد تحتاج أو ترغب فيها في القراءة، هناك خطوات يمكنك اتخاذها لتلقي خطبة حيوية وممتعة كأي خطبة تلقيها، وتبدأ هذه الخطوات بمجهود كبير حتى لا تصبح مملا، وأسلوب القراءة الحيوي ليس سهلا ولكن إجادته تستحق المجهود المبذول فيه.

القراءة لا تعني السهولة:

لا تخطئ بالاعتقاد أن وجود كل كلمة أمامك يعني أنه يمكنك أن تتدرب أقل، أنا مثلا كممثلة، أديت كثيرا من الأدوار بدون نصوص مكتوبة، لكنني أديت أدوار أخرى بواسطة نصوص مرئية -حيث كنا نقف أمام نص مكتوب على شاشة ونقرأ أدوارنا، وقد قضينا في التدريب على الأعمال التي كنا نقرأ فيها النصوص وقتا مماثلا لذلك الذي قضيناه نتدرب على أعمال حفظنا أدوارنا فيها، فأن تقرأ وتكون مميزا يماثل في صعوبته أن تحفظ وتكون لامعا.

إذا كنت محظوظا جيدا، ولديك كاتب خطب يعرف أسلوب الإلقاء جيدا، يمكنك أن تنجح بعد تدريب واحد أو إثنين، ولكن هذا النوع من الكتاب نادر وكاتب الخطب الجيد مكلف كذلك، وفي معظم الأحيان يجب عليك أن تشكل نفسك حسب الكلمات المكتوبة أمامك.

كيف تجعل الكلمات المكتوبة ممتعة وشائقة حتى وإن لم تكن كلماتك أنت؟:

تتخذ المادة التي تحتاج قراءتها عدة أشكال، فقد تكون مثلا خطبة كاملة أو قائمة بمعلومات مجمعة أو قوانين، قد تكون مستقيمة وواضحة

ص121

لا تميل للزخرفة، وقد تحتاج مثلا أن تقرأ أمام مجلس الإدارة تقريرا مدته 20 دقيقة عن قوانين وإجراءات الأمن في إداراتك، ومن بين جميع الأساليب لجعل معلوماتك ممتعة فالتدريب هو أهمها، لا تتوقع من نفسك أن تلتقط المعلومات وتقرأها ثم تلقيها على جمهورك، فالقراءة بصوت مرتفع نفسها تعتبر مهارة لا يستهان بها.

وبعد التدريب يأتي الاعتقاد، يجب أن تعتقد في رسالتك وترغب حقا في إيصالها لمجموعتك، فأي جمهور سينفره القارئ غير المتحمس والذي يريد أن ينتهي، سمعت في مرة أحد المشاهير يقول: "سأقرأ كلماتي القليلة وبعدها يمكننا جميعا الخروج من هنا" العلامات التي تنبه جمهورك إلى أنك تفضل أن تتواجد في مكان آخر يجب ألا تكون بهذه العلنية، فتنهيدة غير مقصودة يمكنها أن توصل نفس المعنى.

أربع خطوات سهلة لجعل أي قراءة ممتعة:

حاول الاعتياد على المادة:

يجب أن يكون هدف ما تقرأه واضحا تماما بالنسبة لك، اكتب الغرض الأساسي في جمل بسيطة، وتتزايد أهمية هذا إذا كنت تعمل مع كاتب محترف وهو لا يعرف ما هو هدفك الأساسي، يجب أن يكون هدفك جليا في عقلك الباطن والظاهر في كل الأوقات، فهذا يساعدك على أن تركز وتوصل رسالتك بنجاح.

اقرأ المادة عدة مرات، تأكد من قدرتك على أن تلفظ وتنطق الكلمات والأسماء الصعبة، الاسم الأخير للاعب التنس هنا (مانديلكوفا) مثلا يمكن أن ينطق بطريقتين: (مانديلك - وفا) أو (مانديلكو - فا) أي النطقين صحيح؟ هذه وظيفة المتحدث ليكتشف ذلك.

ص122

قسم النص كله إلى أجزاء منطقية، واختبر المحتويات والغرض من كل جزء، وادرس الكلمات المستعملة، والأحاسيس والمواقف والعواطف وراء كل منها، فإذا استخدم الكاتب تعبيرا مثل (عميقا في المدينة) فهل كان المقصود من ذلك إثارة شعور بالحيوية والنشاط أو باليأس والكآبة؟

ثم انتبه إلى المقاطع الكلامية، هل هي واضحة؟ هل ستضيف أي مقاطع أخرى؟ هل يقود النص إلى الخاتمة وإذا كان كذلك، كيف يحدث ذلك؟ ماذا يمكنك أن تفعل لتكمل الكتابة؟ فإذا كنت تستخدم كلمات (يوليوس قيصر) القوية (أنا أتيت، أنا رأيت، أنا احتللت) فقد تحتاج إلى أن ترفع ذراعك في الخاتمة.

إذا أردت أن تزيد تآلفك مع ما تقرأ، تدرب كلما أمكنك هذا، اقرأ المادة وأعدها قبل يوم على الأقل من إلقائك الخطبة، وحاول أن تعطي نفسك أسبوعا للإعداد في حالة احتياجك لمعلومات إضافية.

جسد رسالتك:

بمجرد أن تعتاد على المادة التي ستقرأها، فإنك ستحتاج لأن تجسدها وتضفي عليها صفة شخصية لجمهورك ولك أنت، اجعلها مادتك: حاول إلغاء كل الكلمات والتعبيرات الغربية عليك، إذا كنت توجه حديثا تحفيزيا إلى إدارتك وكنت نادرا ما تستخدم كلمات ذات مقاطع تتعدى الثلاثة، فتجنب استعمال كلمات طويلة، وابحث عن أماكن يمكنك فيها إدخال قصة شخصية أو على الأقل ابدا بواحدة، غالبا ما يكون أفضل موقع للتجسيد هو الافتتاحية، ولكن لا تخطئ بأن تروي قصة شخصية ثم تحول الإتجاهات فجأة بقراءة خطبة غير شخصية، فالخطبة تحتاج لأن تجسدها كلها.

حاول أن تستخدم الضمائر الشخصية، فلا تقل مثلا (سيقاوم الموظفون التغيير إذا لم يتم تقديمه بصورة مفضلة)، احرص على أن تقول

(موظفوك) أو (موظفونا) أو (أنتم) إذا كنت تتحدث إلى الموظفين أنفسهم، يجب أن يشعر الناس الذين يستمعون إليك وأنت تقرأ وكأنك تحدثهم، فقد ارتبطت قوة كثير من رؤسائنا العظماء بقدرتهم على تجسيد خطبهم، كان (فرانكلين ديلانو روزفلت) قادرا على التجسيد لدرجة أن أحد الجنود قال عشية مماته: (كنت أشعر أنه يعرفني، كنت أشعر أنه يحبني)، ناضل من أجل نفس رد الفعل هذا من جمهورك.

استخدم التشديد ببراعة:

إن استخدام التشديد هو الترياق الشافي لمعالجة الملل، شدد على النقاط الهامة وخفف التشديد على غير الهام، وعندما تفعل ذلك فأنت تضيف تنويعا، وهذا التنويع من المقومات الهامة والمبهجة، فبدون التنويع في اللفظ ستبدو خطبتك مملة وباهتة بغض النظر عن قوتها على الورق.

يعرف المتحدثون الممثلون العظماء أسرار التشديد التي يمكن بسهولة الوقوف عليها، أحد هذه الأسرار طبيعي: يمكنك بسهولة وضع علامات تدل بها نفسك على مكان التشديد في النص ودمج هذا مع إلقائك الشفهي يحتاج منك إلى السماع والتدريب، وأنت تحتاج لأن تعرف صفاتك الصوتية الخاصة حتى تستطيع إحداث تغييرات في النغمة والإيقاع ودرجة الصوت، وأنت تحتاج لمجهود لإكمال حديثك والحفاظ على انتباه الجمهور معك، لكن الناس في جمهورك سيحبونك إذا

لم تصبهم بالملل، والأهم أنهم سيسمعون ويتعلمون إذا حافظت على انتباههم معك، تذكر أنك إن لم تحصل على انتباههم فأنت لا تحقق أي اتصال معهم.

كيف تضيف التشديد والمغزى إلى المادة التي تقرأها: اقرأ نصك أولا وضع علامات على كل مناطق الأفكار / النَفَس، وهذه هي المواقع التي تحتاج أن تتوقف فيها لأخذ نَفَس أو للانتقال لفكرة جديدة، لا تتبع الفواصل المكتوبة بل ضع فواصلك أنت، فما يلي مثال لفقرة بها فواصل

مكتوبة تليها نفس الفقرة بفواصل الأفكار/ النفس.

(لا يمكن لأحد أن يفهم أمريكا بعقله. فهي كبيرة جدا، محيرة جدا، وهي تغري، وهي تخدع، ولكن كثيرا ما يشعر المهاجر الأمي بأمريكا الحقة في نبضه قبل أن يعبر الأطلنطي..)

(لا يمكن لأحد أن يفهم أمريكا بعقله/ هي كبيرة جدا/ محيرة جدا/ وهي تخدع/ ولكن كثيرا ما يشعر المهاجر الأمي بأمريكا الحقة في نبضه/ قبل أن يعبر الأطلنطي..)

ثم ضع خطا تحت الكلمات التي تحمل معنى أي الكلمات التي تتطلب تشديدا، كما أنك يجب أن تخفف التشديد على الكلمات الأخرى، فيما يلي نفس المثال بعد إضافة التشديد على الكلمات:

(لا يمكن لأحد أن يفهم أمريكا/ فهي كبيرة جدا/ محيرة جدا/ وهي تغري/ وهي تخدع/ ولكن كثيرا ما يشعر المهاجر الأمي بأمريكا الحقة في نبضه/ قبل أن يعبر الأطلنطي..)

وهكذا ناقشت معك كيف تحقق التنويع من خلال التشديد على التفاصيل لكي نوجز هنا، لإضافة التشديد يمكنك أن:

- تضيف بقوة ارتفاعا في الصوت.
- تغير نغمتك.
- تغير سرعة الحديث.
- تغير إيقاعك.

- تنوع في موقفك.

الاستماع الجيد إلى نفسك أمر هام جدا لأنك تسمع نفسك وأنت تغير النغمة، الدرجة والإيقاع وهكذا، وكثير من الخطب المقروءة ليست

ص 125

ممتعة لأن القراء يفعلون الآتي: يبدأون الجملة بنغمة عظيمة وصوت مرتفع ثم ينخفض بينما تختتم الجملة، وهذا الأسلوب يتميز بالرتابة والملل، يمكنك أن تتوقف قليلا قبل النقاط الهامة، اخلع نظارتك وانظر إلى جمهورك حولك، اخفض صوتك قبل النقطة الهامة بدلا من رفعه، اسمح لقدرتك على الابتكار بالظهور، استخدم الأساليب الدرامية قد يشعرك هذا ببعض السخافة لكنه سيشد جمهورك إليك، يرفض الناس ما يشعرهم بالملل وأيا كان ما تفعله لتجنب الرتابة فإنه سيقدر من جانبهم.

وفق بين النص وقراءتك:

انظر إلى الناس في جمهورك وببساطة تحدث إليهم، فالخطبة الفعالة يجب أن تكون حوارا ممتدا، وحتى الخطبة المكتوبة يجب أن تبدو دافئة وودودة عند قراءتها، استعمل كلمة أنت، ابحث عن أساليب لتدمج فيها جمهورك في نصك ولتجعلهم ينضمون إليك، وبدلا من استخدام تعبيرات مثل: (هذه النقطة التالية هي...) جرب (بينما ننتقل معا إلى الجزء التالي...).

اتصل بجمهورك من خلال كلماتك وإيماءاتك وعينيك ولغتك، حتى ولو كنت تقف على منصة ابحث عن نقاط في نصك يمكنك التشديد عليها أو توضيحها بالإيماءات (يمكن أن تكتب هذه النقاط في الحواشي لتتذكرها)، حدد لنفسك أين تتوقف، تنظر إلى أعلى أو تتصل بعينيك، فواحد من أكبر أخطاء قراءة الخطبة هو فقدانك لصلة العين، وهذا سبب آخر لأهمية التدريب، لا تسمح لعينيك بالالتصاق بالنص، واقض وقتًا إضافيًا في النظر إلى جمهورك.

وبما أن اللغة المكتوبة تختلف عن اللغة الحوارية فاتخذ لغة حوارية: استخدم الاختصارات، جملا أقصر، الكلمات الشائعة والأفعال المبنية للمعلوم، يمكنك أن ترى الفرق بنفسك في الفقرتين التاليتين:

ص 126

(العنصر الأساسي الذي كان غائبا عن هذا الجمع المحتشد هو الترابط الذي تحقق بمجرد اقتراب القائد القوي من المنصة).

(نحن لم نعمل معا، وكنا نفتقد لروح الفريق، ولكن بمجرد ظهور توم ضممنا

قوانا تجمعنا خلفه، وما زلنا الآن معه).

أحد الأساليب رتيب وممل والآخر حي ببساطة لأنه يصف حالة الناس الفعلية.

نصائح للقراءة السهلة:

فيما يلي قائمة بالخطوات التي تجعل عملية القراءة من النص أسهل:

1 - استخدم ورقا ثقيلا.

2 - تأكد أن مكان القراءة يتسع لقلب الورق للجانب الآخر بعد أن نقرأه، ولا تلصق الأوراق إلى بعضها.

3 - احرص على ترقيم جميع الصفحات.

4 - لا تنهي صفحة أبدا في منتصف جملة أو فكرة.

5 - استخدم جانب واحد من الورقة.

6 - اترك هامشا كبيرا لوضع التوجيهات لنفسك.

7 - أترك سطرا أو سطرين بين الكلام.

8 - استخدم خطا واضحا للقرادة إذا كنت تطبع نصك.

9 - استخدم خطا كبيرا أو أسود إذا كنت تستخدم طابعة الكمبيوتر أو استخدم حجما عاديا ثم خذه إلى مكتب متخصص لتكبيره.

ص127

10 - ضع علامات على نصك لمجموعات الأفكار/ النفس والتشديد وضع جميع توجيهاتك لنفسك على الهوامش اليمنى الواسعة.

إذا اتبعت كل هذه الخطوات تأكد أنك ستألف النص وتعتاده وتجسده وتشدد وتوفق، وستصبح أحد هؤلاء المتحدثين النادرين الذين لا يقدمون تقديما جيدا فقط بل يجعلون الكلام المكتوب يصبح حيا، وسيريك ويمكنك أن تستغل هذه القدرات في الاجتماعات وفي المناقشات المتكررة التي تلعب فيها كلماتك المكتوبة دورا أساسيا.

المشاريع المهنية: كيف تصبح قارئًا ممتعًا:

1 - اختر مقالا من جريدتك المحلية وقم بإعداده للقراءة الشفهية، تدرب بتسجيل قراءتك ثم الاستماع إليها وانتقد نفسك.

2 - ابحث عن قصيدة تحمل قصة ثم قم بإعدادها للقراءة الشفهية متبعا نفس خطوات المشروع الأول.

3 - إذا كان لديك أطفال، اختر إحدى حكايات ما قبل النوم الحية واقرأها بتنويع صوتي، يحب الأطفال التكرار فتدرب عليها حتى تجيدها.

ص 128

قائمة بأهم مصادرك لقوة الكلمة

ص129

قائمة بأهم مصادرك لقوة الكلمة

"كن ماهرا في الخطابة بقدر قوتك في الحياة"

ميريكبر (2135- 2540ق. م)

أهم شيء يمكنني إخبارك به عن الأسلوب الذي تصبح به متحدثا عاما قويا هو: حلل مصادر قوتك وقم بالبناء معتمدا عليها، إذا كنت حيويا مفعما بالطاقة أدمج هذا في حديثك، وإذا كنت تشعر بالارتياح و أنت تسأل أسأل أو تلقى أسئلة فافعل هذا، وإذا كنت تميل إلى الجدية أو حتى تتمتع بوجه جامد فابحث عن القصص أو النكات اتي تسخر من هذه الصفة وإذا كنت مخلصا فاعتمد على ذلك.

في دوراتي التدريبية عن التحدث، إذا طلبت من 10 دارسين أن يبتكروا طريقة لبيع قلم فسيأتونني بعشرة طرق مختلفة تماما، هكذا فإن جميعنا متفردون، حتى أصواتنا تختلف، قم بإلقاء خطبة ثم استمع إليها مسجلة، حلل مصادر قوتك وابحث عن أساليب لتبني معتمدا عليها: فهي تجعلك متفردا، استخدم نماذج هذا الكتاب لتقييم متحدثين آخرين ونفسك، ودون ما يجب عليك العمل على تحسينه.

وبمجرد دمجك لمراكز قوتك، مع الإدراك التام للستة أخطاء الشائعة للحديث والتزامك بالعقيدة: (لا تكن مملا أبدا سيؤهلك هذا لبناء تقدمك المهني وثقتك بنفسك خلال الاتصال القوي الفعال).

لقد قدم لك هذا الكتاب أساسيات الحديث القوي، أما البقية فهي تعتمد عليك، فحظا سعيدا واستمتع بتقدمك.

ص130

ملحق قائمة التحدث القوي بالـ 189 نقطة

تخيل الجمهور:

1 - حدد احتياجات ورغبات الجمهور.

2 - وضح موضوع الاجتماع

3 - حدد الاهتمامات الأساسية والاحتياجات الثابتة للجمهور.

4 - تعرف على المشاكل الحالية واهتمامات الجمهور.

5 - صمم كل خطبة بحيث تناسب كل مجموعة على حده.

6 - ضع في عين الاعتبار خلفيات الجمهور (السن، الديانة، التعليم، السياسة).

7 - تعرف على ميول الجمهور، غيّر الحديث إذا دعت الضرورة.

8 - اعرف أهداف رئيس البرنامج والمؤسسة.

9 - اسأل نفسك: (ماذا أريد من جمهوري أن يعرف ويشعر به؟)

10 - اعرف من سيتحدث قبلك.

11 - اعرف كم من الوقت سيستمر حديثك.

ص131

المقدمة:

12 - جهز مقدمة بسيطة، قصيرة وممتعة.

13 - احصل على مصداقيتك.

14 - اشكر مقدمك.

15 - أعط المقدم النص مسبقا.

16 - تدرب مع المقدم.

17 - اربط المقدمة بحديثك.

الافتتاحية:

18 - يجب أن تشد الانتباه في الثلاثين ثانية الأولى، استخدم الأساليب التالية:

19 - الأسئلة البلاغية.

20 - مدح الجمهور.

21 - العبارات البراقة

22 - إحصائيات مذهلة.

23 - التجارب الشخصية.

24 - المعلومات الشخصية.

25 - التعريف بالنفس -كن حساسا.

26 - الإشارة لمناسبة ما.

27 - الإشارة لحدث ما.

ص132

28 - الاقتباسات.

29 - إعلان الهدف.

30 - تحدي الجمهور.

31 - الخلفية التاريخية.

32 - تلخيص الموضوع.

33 - التوضيح، المقارنة، أو قصة.

34 - اخلق الجو الملائم.

35 - استثر التوقعات.

36 - اجعل جمهورك يعرف أنك سعيد لوجودك بينهم.

37 - ابن الثقة.

38 - أخبرهم بجميع الإرشادات اللازمة (مثل متى وكيف تتلقى الأسئلة منهم).

39 - ابن دورك القيادي.

40 - اجعل الجمهور يشعر بالراحة والاسترخاء.

41 - ابن جسرا بين ما حدث مسبقا وبين تقديمك.

42 - أعط دعما لما تقول.

تجاوز أخطاء الحديث الأساسية الستة:

43 - الهدف: جملة هدف واضحة.

44 - التنظيم:

ص 133

45 - قوي، منطقي وواضح.

46 - تسلسل منطقي للأفكار.

47 - سهل المتابعة بالنسبة للجمهور.

48 - تسلسل متماسك للأفكار.

49 - تكيف مع ميول الجمهور.

50 - تكيف مع الحالات الخاصة.

51 - مقاطع واضحة، محددة ومخرجة إخراجا جيدا.

52 - نمط واضح للترتيب.

53 - ملخصات مستمرة.

54 - المعلومات: فقط المواد المهمة -عد تحريرها مرة واثنين وثلاثة.

55 - الدعم الكافي.

56 - اذكر نقطة أساسية واحدة كل خمس دقائق.

57 - استخدم الدعم الملائم للنقاط الأساسية، استعمل الأساليب التالية:

58 - الشرح.

59 - التشابهات.

60 - التوضيحات.

61 - الإحصائيات.

62 - الاقتباسات.

ص 134

63 - الشهادة.

64 - التصريح.

65 - القصص الشخصية:

66 - استخدم قاعدة نقطة -مثال- نقطة لكل نقطة أساسية.

67 - التنويع الصوتي الملائم:

68 - صوت دافئ رنان.

69 - جودة عالية وقوية.

70 - ابن النقاط صوتيا.

71 - خذ نفسا لإكمال كل جملة بقوة.

72 - شدد على أهم الكلمات والتعبيرات.

73 - قلل التشديد على الكلمات والعبارات الأقل أهمية.

74 - يجب أن تتدرج الأفكار وتبنى على بعضها البعض.

75 - التنويع في النغمة، القوة، الدرجة، السرعة، والإيقاع.

76 - التركيز الصحيح على الكلمات والأفكار.

77 - الطاقة الصوتية والجسمانية.

78 - النطق الواضح.

79 - اللفظ الصحيح.

80 - الإلقاء الحاد.

81 - إعطاء القيمة الكاملة لجميع الأصوات.

ص 135

82 - لا تحذف الحروف أثناء الكلام.

83 - تجنب استخدام ألفاظ مثل (أوه)، (آه) ...

84 - الاستغلال الملائم للوقفات.

85 - الأساليب المقنعة: قم بتلبية احتياجات الجمهور.

86 - يجب أن يعرف الجمهور ماذا في العرض ليفيدهم.

87 - تحدث عن فوائد كل معلومة تذكرها.

88 - أربط حديثك بالاحتياجات العاطفية لجمهورك.

89 - استخدام التحفيز المناسب لكل مجموعة من الجمهور.

التعامل مع الأسئلة والاعتراضات:

90 - استعد لجميع الأسئلة والاعتراضات المختلفة.

91 - قم بجلسة تدريبية.

92 - بين المعرفة الكافية للحفاظ على مصداقيتك.
93 - اشرح بوضوح كيف ومتى ستتلقى الأسئلة.
94 - حافظ على سيطرتك على الجمهور وعلى الموقف.
95 - استخدم أسئلتك لتركز على الموضوع والرسالة.
96 - استخدم الفكاهة واللمسات الخفيفة في أي مكان ممكن.
97 - لا تكن مدافعا ولا مراوغا.
98 - ارض السائل وبقية الجمهور.

ص 136

الخاتمة:

99 - يجب أن تتدرج في الوصول إليها.
100 - يجب أن تكون قوية وحيوية.
101 - يجب أن ترتبط بافتتاحيتك وهدفك.

الوسائل البصرية:

102 - لا تسمح بزيادة أسطر الوسيلة عن 12، و 6 هو العدد المفضل للأسطر.
103 - احرص على أن تكون الكتابة كبيرة بما فيه الكفاية.
104 - يجب أن تكون الوسائل واضحة للجميع.
105 - ازل وسائل المتحدث السابق.
106 - استخدم الفكاهة إذا كان ذلك ممكنا.
107 - اغلق الجهاز أو أزل الوسيلة عندما تفرغ.
108 - تدرب على وسائلك البصرية.
109 - ضع أرقاما على جميع الشرائح والشفافات.
110 - اترك بعض الأنوار مضاءة.
111 - ضع علامات على كل الوسائل.
112 - اجعل جميع الوسائل مترابطة ومتوافقة مع بعضها البعض.
113 - هل تحقق هدفك؟.

ص 137

114 - احرص على أن تكون الوسائل البصرية مترابطة مع حديثك وهدفك.

115 - إذا حدث عطل ميكانيكي هل لديك خطة بديلة؟.

النشرات:

116 - كيف ومتى توزعها.

117 - أربطها بالخطبة.

الإلقاء:

118 - معد جيدا.

119 - التدريب الكافي.

120 - تمويه المرة الأولى -بأن تبدو جديدة لكل الجمهور.

121 - وجه الجمهور نحو الخطبة أو المشكلة.

122 - قدم حسا قويا وحيويا.

123 - أحصل على التعاطف.

124 - احفظ الافتتاحية والختام جيدا.

125 - هل كتبت جميع المقاطع بوضوح؟.

126 - تدرب باستخدام ميكروفون.

127 - استخدم بطاقات الثقة وبطاقات المقاطع ورقمها.

ص 138

استخدم الفكاهة :

128 - استخدم الفكاهة كلما أمكن ذلك .

129 - استخدم الأهداف الصحيحة.

130 - حدد الوقت المناسب.

131 - تدرب عليها.

التعريف بنفسك:

132 - شارك مع جمهورك بعض صفاتك الشخصية.

133 - أضحك على نفسك.

134 - اظهر لهم اهتمامك، إنك إنسان، تخطئ وضعيف أيضا.

إدارة المسرح:

135 - تعرف على ترتيبات الجلوس وحجم الغرفة.

136 - أعرف ترتيب الحديث وموقعك.

137 - تجنب جميع الحواجز: المنصات المرتفعة ... الخ.

138 - تأكد من التسهيلات الصوتية والإضاءة.

139 - احرص على وجود كل الدعامات المطلوبة.

140 - حدد مناطق لغير المدخنين.

141 - حدد درجة حرارة ملائمة.

142 - إضاءة ساطعة.

ص 139

143 - اعرف بمن تتصل في حالة الطوارئ.

144 - تجنب المقاطعات -النوافذ، تزيين الحوائط، ... الخ.

أسلوب التقديم وسلوك المنصة:

145 - ابدأ بقوة وأبن توقعات الجمهور.

146 - كن متجاوبا ذهنيا مع الجمهور.

147 - كن مخلصا.

148 - كن متحمسا.

149 - حافظ على توازنك في جميع الأوقات.

150 - كن قادرا على التعامل مع الأوضاع الطارئة.

الإيماءات ولغة الجسد:

151 - ابتسم.

152 - استعمل صلة العين مع كل الجمهور.

153 - تصرف بثقة.

154 - الوقفة -قوية وواثقة.

155 - استخدم حركات كافية للحفاظ على الاهتمام.

156 - استخدم إيماءات قوية وملائمة.

157 - اجعل الإيماءات مسترخية ومرتاحة.

158 - اجعل مصدر الإيماءات الكتفين وليس المرفقين.

ص 140

159 - اجعل لحركاتك هدفا.

اللغة القوية:

160 - ارسم صورا حية.

161 - استخدم الخيال.

162 - استخدم لغة حيوية.

163 - استخدم لغة محددة.

164 - استخدم قواعد صحيحة.

165 - استعمل مجموعات أفكار واضحة ومنطقية.

166 - استخدم المبني للمعلوم.

167 - استخدم أنتم ونحن -جسد اللغة.

التعامل مع وسائل الإعلام:

168 - وضح الأهداف.

169 - شاهد برامج وراقب المحاور قبل المقابلة.

170 - جهز إجابات للأسئلة المتوقعة.

171 - تدرب.

قراءة الخطبة بفعالية:

172 - الإيمان بموادك.

173 - حاول الاعتياد على المادة.

ص 141

174 - جسد موضوعك.

175 - التشديد.

176 - التوفيق.

أخلق لنفسك علامة في الاجتماعات:

177 - قدم جدول أعمال.

178 - اجعل هدفك واضحا.

179 - قم بإلقاء افتتاحية قوية.

180 - رتب المقاعد بصورة مميزة.

181- حدد وقم بدورك القيادي.

182- إنه بخاتمة قوية.

183- المتابعة.

كيف تدرب نفسك بنفسك:

184- قدم نموذج تقييم في كل اجتماع أو عرض.

185- ضع أسلوبين للتطوير في كل تقديم.

186- قيم متحدثين آخرين وتعلم منهم.

187- أهم نصيحة: ركز على نقاط قوتك.

188- لا تكن مملا أبدا.

189- امض قدما إلى الأمام.

ص 142

الافتتاحيات - المقاطع - الخواتيم

ص 143

الافتتاحيات - المقاطع - الخواتيم

"الشعر هو لغة عادية للإنسان وضرورية إلى مالا نهاية"

بول انجل

ما هو الفرق بين خطبة مفيدة وممتعة وخطبة عظيمة، بين خطبة تؤدي المطلوب وخطبة تجعل قلبك يدق أسرع؟ بين خطبة تستمع إليها في تهذيب وأخرى تقنعك بأن تغير تفكيرك؟

أنت الآن تعرف ما يكفي لتخرج وتقدم خطبة مفيدة، ولكن لماذا تكتفي بالأساسيات؟، فلم يتبق سوى بعض الخطوات الإضافية القليلة لخطبة ذات قوة كافية لإقناع مستمعيك والتأثير عليهم، والفرق بين الخطبة الجيدة والخطبة العظيمة يكمن في اللغة.

ولكن لا تفزع فإننا لا نعني القواعد والمفردات بل الأسلوب الذي تستخدم به اللغة اليومية البسيطة، وسوف تبين لك أفضل الأساليب لجعل لغتك اليومية بليغة ومقنعة.

احذر شرك الملل:

يتجنب المتحدث الجيد الثرثرة، ومن أجل ذلك:

- استخدم دائما كلمة ذات مقطع واحد.

- استخدم دائما كلمة واحدة للتعبير عن فكرتك بدلا من ثلاث كلمات، واستخدم الكلمة العادية بدلا من الكلمات المتكلفة والاصطلاحية.

ص 144

- لا تستخدم المبني للمجهول: استعمل كثيرا من الأفعال المبنية للمعلوم، وابتعد عن الأسماء وحروف الجر، تحدث دائما عن نفسك.

- ابعد عن اللف والدوران، قل ما تريده بطريقة مستقيمة.

انتبه.. أين تضع كلماتك:

تأتي القوة من التعبيرات القوية، وتأتي ايضا من معرفتك أين تضع هذه الكلمات، المتحدثون الأقوياء يستخدمون أسلوبا مؤثرا يستعمله المحامون الذين يغيرون أراء الجماهير، وهذا الأسلوب يسمى بمبدأ الأولوية والحداثة. حيث أنه يؤكد على ميل الإنسان لتذكر البدايات والنهايات.

بوجود هذا الميل لدى المستمعين فإن المتحدثين الفعالين سيضعون اهم معلوماتهم في بداية ونهاية كل جملة، كل فقرة، والخطبة كلها.

الآن ما يأتي في الوسط غالبا ما يضيع، فتركيز المستمعين يكون قوياً في أول

كلمة ويقل أثناء إكمال العبارة بينما يعود إلى الزيادة عند آخر كلمة.

كلمات لها صدى:

هناك عنصران لخلق لغة قوية. إزالة الكلمات التي تشغل عن رسالتك وإضافة اللغة التي على الرغم من بساطتها فإنها تترك أثراً، يستخدم المتحدثون العظماء اللغة بنفس الطريقة التي يستخدمها كتاب الأغاني: يستخدمون الخيار لخلق صورة ذهنية والتكرار لجعل الأفكار تلتصق بذهنك والإيقاع لتحريك مشاعرك.

المفتاح إلى اللغة القوية هو إدراك أن للكلمات أثراً أبعد من معانيها الأساسية، أي محتواها العاطفي أيضا، وهي العاطفة التي تستميلك.

ص 145

اجعل مشاعرك هدفا لك:

الخوف، الحب، الغضب، الشفقة لديها كلها القوة لتحريك أي إنسان امامك، وإذا أردت التأثير على جمهورك فعليك البحث عن اللغة التي تثير عواطفهم، وهذه الإثارة يجب أن لا تكون واضحة وصريحة بل إن أفضل أنواع الإثارة تلك التي تكون مصقولة بحيث لا يتضح أن الغرض منها هو الإثارة، يمكنك أن تحصل على التفاعل العاطفي باستخدام تعبيرات مؤثرة، ومجموعات لا تنسى من الكلمات توقظ أذهان المستمعين وتبقى فيها، التعبيرات يجب أن تمس مشاعر إنسانية أساسية وتساعد المستمعين أن يتعاطفوا مع وجهة نظرك.

لا تتهاون أبدا بشأن قدرة فن الخطابة على أن يحرك جمهورك، فقد ظل يفعل هذا على مر القرون، إن (جورجياس) الإغريقي مثلا الذي عاش في القرن الرابع قبل الميلاد كان مشهورا في أثينا باستعماله الجميل للغة حتى أن الناس اعتقدوا أنه كان ساحرا، وقبل ثلاثة قرون عرف الناس (أركليوكس) بقدرته على التعابير اللاذعة، فبعد ان تحدث عن أقرباء زوجته بأسلوب قاسي غضبوا لدرجة أنهم انتحروا.

وعلى الرغم من أن الأنسان المعتدل في مجال الأعمال يكون رد فعله أقل قوة من هذا؛ فإنه من المفيد أن تدرك أن الكلمات تستطيع أن تتجه مباشرة نحو المشاعر حتى في أكثر العروض روتينية، والمتحدثون المؤثرون يسخرون القوة الأصيلة للكلمات.

أكثر 12 كلمة مقنعة في اللغة:

عندما تضع المشاعر هدفا لك ستجد هذه الكلمات تساعدك.

1- الاكتشاف: من خلال ذكريات الطفولة وقصص الكنوز تنقل هذه الكلمات إحساسا بالإثارة والمغامرة، إذا قلت لجمهورك إنك

ص146

تريد أن تشاركهم اكتشافا ستبدأ في نقل حماسك إليهم.

2 - السهل: يمكننا أن نجد أن العديد من الناس كسالى ويبحثون عن إجابات سريعة وغير معقدة، ونجاح كتاب (كينيث بلانشارد) و (سبنسر جونسون) (مدير الدقيقة الواحدة) أكبر دليل على هذا الميل.

3 - ضمان: نحن جميعا قد نعارض تجربة شيء جديد بسبب المخاطرة التي ترتبط به، تخلص من هذا الخوف بضمان نتيجة أكيدة ويمكنك حينها أن تقنع جمهورك بفكرتك.

4 - الصحة: الحفاظ على النفس حافز عظيم، فنحن ننجذب تجاه أي شيء يحسن حالتنا أو يجعلنا نشعر بأننا أفضل دائما.

5 - الحب: الشيء الذي لا يمكننا العيش بدونه والكلمة التي تثير جميع الأحلام الرومانسية.

6 - المال: يتجاوب الناس بشدة مع فكرة جمع المال.

7 - الجديد: امتلاك شيء جديد، معرفة شيء جديد -فلهذه الكلمة جاذبية خاصة، ولذا فالمتحدثون دائما ما يسعون إلى أن تحمل عروضهم حقائق وأرقاما جديدة.

8 - مثبت: وهذه كلمة أخرى تزيل من المخاطر، فكلمة مثبت تؤكد للجمهور أن شيئا قد تمت تجربته بالفعل وأنه موثوق فيه.

9 - النتائج: هذا هو الأساس عندما تخبر جمهورك عما سيحدث وهكذا.

10 - الأمان: مالم تكن لجمهورك رغبة في الموت، فإن فكرة الأمان تبدو مريحة.

11 - التوفير: حتى أغنى الأغنياء يبحثون عن الصفقة الرابحة، فليست الأموال فقط هي التي تشد الانتباه، يريد الناس أن

ص147

يسمعوا عن التوفير كذلك.

12 - أنت، أنتم أدخرت اهم الكلمات للنهاية، فالمتحدثون المقنعون يجسدون أحاديثهم ويستخدمون هذه الكلمات كثيرا، حاول تجنب الضمائر الشخصية مثل أنا، نحن، لنا وتعبير (محاضرة اليوم). اجعلها (محاضرتكم اليوم) وركز على كلمة (أنتم) خلال حديثك، فلا يمكنك ان تحرك جمهورك إذا لم تتوجه لهم بالحديث عنهم

مباشرة.

للتعبيرات القوية أيضا أثرها في شد الانتباه كما للكلمات القوية سواء وعي من الجمهور أو بدون وعي منهم، التعبيرات التالية مثلا تشد المستمعين وتجعلهم يستمعون لما سيأتي (فيما يلي كيف تقنعون)، (فيما يلي النتائج التي كنتم تنتظرون)، (هذا سيجيب على أسئلتكم)، (لدي خطة جديدة أضعها أمامكم)، (سوف تكتشفون كيف يمكنكم...).

ص148

مقاطع قوية:

"المقاطع القوية الجيدة يمكنها أن تجعل للخطبة وللتقديم والعرض جاذبية أكبر بالنسبة للجمهور لأنه سوف يستشعر أن الاستنتاجات الإيجابية قد انتقلت إليه دون الحاجة إلى السفر خلال طريق وعر"

جو جريفيث

يمكن للمقاطع أن تجعل من الخطبة متوسطة المستوى تبدو معقولة، وبالإضافة إلى أهمية الافتتاحية التي تشد الانتباه فإن التحدي يكمن في أن تجعل الأفكار التي تأتي في السياق تماثل الافتتاحية من ناحية الحيوية، على الرغم من هذا فإن العديد من المتحدثين يضعون ذخيرتهم في الافتتاحية اعتقادا منهم أنهم إذا بدأوا بقوة ستأتي البقية بنفس القوة، وهذا غير صحيح، سوف يفهم جمهورك أي فكرة جديدة إذا كانت ذات علاقة بأفكار وتجارب أخرى.

المقاطع:

لا يمكنك إذا أن تعرض أفكارا فقط، يجب أن تقود جمهورك، وهنا تأتي أهمية المقاطع فهي بمثابة الخرائط التي تستخدمها عندما تقود مجموعة وتخبرهم بالاتجاه الذي يجب أن يسيروا فيه فيما بعد، وكلما كنت منتظما؛ كلما كان سهلا عليك أن تصنع مقاطع مرنة، وتصبح قيادتك للجمهور مقنعة عندما تظهر لهم أنك ممسك بناصية الحديث.

وتتكون الخطب من أجزاء كثيرة ينبغي أن يرتبط بعضها ببعض جيدا والمقاطع مسئولة عن جزء كبير من هذا الارتباط، فهي تنقلك من المقدمة الى موضوع الخطبة وتشكل طريقا متصلا بين نقاطك الأساسية بينما تربط أيضا الأفكار الثانوية، وعلى الرغم من أن المقاطع مفيدة جدا، فإنها كثيرة التكرار لدرجة أننا كثيرا ما نغفل دورها، فإذا سمعت متحدثا يتلعثم

ص149

فاعلم أنها المقاطع.

وينتقل المتحدثون المبتدئون بين أجزاء الكلام باستعمال أشياء مثل همهمات (و) و (آه) وعبارات مثل (دعونا نرى... النقطة التالية هي...) أنظر الى موجز خطبتك لترى عدد النقاط الرئيسية والثانوية لديك.

تقنيات الانتقال الناجح:

من الأفكار الجيدة ان تحفظ مقاطعك أو أن تكتبها بوضوح على بطاقات الملاحظات التي تستخدمها خلال خطبتك، واجعل اسم هذه البطاقات (بطاقات المقاطع) حتى تدرك متى تأتي المقاطع وتستعد لها.

المقاطع المتكررة تدفع بحديثك الى الأمام، كما أنها تحافظ على انتباه جمهورك لك بتدعيم المنطق في حديثك ومساعدة الجمهور على التذكر، وبناء نقطة الذروة في الكلام، فأفضل المقاطع التي تقود جمهورك بطريقة طبيعية ولطيفة، حيث أنك لا ترغب في أن يشعر جمهورك بأنك تقودهم، بل أن ينتبهوا كلما كنت بصدد تقديم فكرة جديدة.

وما يهم هنا هو أن تحدد أين تحتاج الى مقاطع، يمكننا عامة أن نقول إن المقاطع يجب ان تستخدم كلما فرغت من إحدى الأفكار وأردت الانتقال الى أخرى، والانتقالات الرئيسية -عندما يتغير موضوعك وتكون بصدد تقديم فكرة جديدة- تتطلب مقاطع لا خطا فيها، فاترك لنفسك جملة على الأقل لتنبه الجمهور إلى انتقالك هذا.

المقصود من المقاطع الناجحة:

في الكتابة أن تكون دقيقة، فصياغة الشخصية والأفكار والأفعال في قصة واحدة يجب ألا ترى تقريبا، ولكن في الخطابة، تكون المقاطع التي تسد الفجوات بين موضوع وآخر أوضح كثيراً، حيث يجب أن تتأكد أن الجمهور يعبر هذه الفجوة معك.

ص150

أنواع من المقاطع الناجحة:

المتحدثون الناجحون ينوعون في أشكال مقاطعهم ليتجنبوا اعتياد الجمهور على أسلوبهم، فيما يلي أنواع من المقاطع يسهل عليك استخدامها:

1 - اسهل أنواع المقاطع، كلمات الانتقال -الكلمات التي تنبه المستمع الى أنك تغير اتجاهك أو تتحرك الى فكرة جديدة، وهذه أمثلة على كلمات الانتقال: علاوة على ذلك، خلال ذلك، ومع ذلك، بالإضافة الى ذلك، برغم ذلك، فضلا عن ذلك، بناءا عليه، إذا، وأخيرا.

2 - المقاطع المنبهة تعتمد على التكرار بحيث تستخدم نفس الكلمة مرتين لتربط الموضوع بالتالي له، (هذا يعطي تقيمنا للمنتج أ) ويمكننا عمل تقييم مشابه للمنتج (ب) مثال على هذا النوع من المقاطع.

3 - يمكن ان يعمل السؤال عمل المقطع الجيد، قد يكون سؤالا عاما او محددا، في ندوة (سيمنار) عن الإنتاجية، يمكن أن ننتقل بأفكار الجمهور بأن تقول: "الآن وقد رأينا كيف يكون الفريق الفعال، ماذا بإمكاننا أن نفعل لنشكل فريقا أفضل في هذه المؤسسة؟، كان هذا سؤالا كبيرا نويت أن أجاوب عليه في أجزاء كل على حده مستخدمة مقاطع أصغر بين هذه الأجزاء.

4 - الارتجاع الفني يمكن أن يكون مقطعا وأن يخلق حركة في حديثك خلال الانتقال المفاجئ للماضي في وسط ما قد يعتقد الجمهور أنه تسلسل متوقع، والارتجاع الفني لا يهم أن يكون في الماضي البعيد، استخدم مقاطع مثل (تتذكرون أنني ذكرت التغيرات الأساسية في القوى العاملة لدينا منذ دقائق قليلة..) (مثال آخر على التغييرات الكبيرة التي سنواجهها هذه السنة..).

ص151

5 - الانتقال نقطة بنقطة يفيد في حالة عدم وجود نقاط عديدة لديك، مثال ذلك أن تقول (إن هناك ثلاثة أسباب وراء إمكانية بيع هذا المنتج) ثم ذكرك هذه الأسباب طريقة طريقة للانتقال من العبارات العامة إلى العبارات الخاصة أو الدقيقة، هذه المقاطع تعمل أيضا كالخواتيم الصغيرة التي توجز ما قلته في الجزء السابق من خطبتك.

6 - المساعدات المرئية تعتبر انتقالية بطبعها لهذه الخطبة، وعندما تستخدم الوسائل المرئية بصورة سريعة وحية للتوضيح (بدلا من استخدامها فقط لإعادة ما قد تكون قلته كلاميا) فأنت تجعل من هذه الوسائل مقاطع تثير العقول.

7 - التوقف المؤقت: هو مقطع غير شفهي يساعد جمهورك على الانتقال معك، الاستخدام الجيد للوقفة المؤقتة يساعد المستمعين على التركيز فيما أنت بصدد قوله، ولكن يجب أن تكون حذرا فالكثير من الوقفات يجعل حديثك قد يبدو بطيئا ومتكلفا.

8 - الحركات البدنية: كالتحرك من أحد أجزاء المنصة إلى جزء آخر منها -تعمل كذلك كمقاطع بين أجزاء خطبتك.

المقاطع غير الشفهية الفعالة تستلزم الإتيان بفعل يعاكس ما اعتاده جمهورك، إذا كنت تمشي مثلا فقف فجأة، وإذا كنت واقفا خلف منضدة ابدأ بالتحرك فجأة، في كلتا الحالتين فأنت تلفت النظر لما هو بصدد أن يأتي وهذا هو أساس المقطع الجيد.

9 - الفكاهات أو القصص الطريفة يمكن أن تعمل عمل المقاطع الجيدة.

المقاطع هي خط الاتصال الذي يحفظ ارتباط أجزاء حديثك، فهي تجعلك تأخذ جمهورك من يده وترشده في الاتجاه الذي يريده كما أنها تدعم نقاطك الرئيسية.

الافتتاحيات التي تأسر الجمهور

"في البداية تكون الأشياء في أفضل حالاتها"

بليس باسكال

يبدأ المتحدثون الخبراء بقوة ولذلك لابد أن تكسب اهتمام وانتباه الجمهور لك لحظة صعودك على المنصة، وبدون هذا الانتباه لن تستطيع أن جعل رسالتك تصل للمستمعين وستجد صعوب في أن تظل متحكما في الموقف. فالتحكم هو أهم عناصر الخطابة القوية.

ستبدو -كمتحدث- مجهول عند المستمعين ولكن ذلك يكون خلال الثلاثين ثانية الأولى فقط من حديثك، بعد ذلك سيسمع كل ما تقوله ويفهم من منطلق الانطباع الأول. وذلك الذي تتركه العبارات الأولى. فجب عليك أن تحفظ افتتاحية حديثك عن ظهر قلب، لأن هذا هو الشكل الأولي لاتصالك مع جمهورك ويجب ألا تضطر إلى النظر في مذكراتك خلاله، وإلا فلن تبدو قويا أو مقنعا، لأن عينيك هما وسيلتك للإبقاء على انتباه جمهورك، فاحرص على أن تكون حافظا لافتتاحيتك حفظا جيدا.

اغتنم الفرصة.. الترقب في بداية الحديث:

عندما تبدأ حديثك يكون الجميع في حالة انتباه بعد أن تم تقديمك بشكل رسمي، وهنا يكون جمهورك في حالة ترقب متمنيا أن يكون حديثك ممتعا، مفيدا وألا يكون مضيعة للوقت.

الافتتاحية تعد بمثابة فواتح الشهية، فليس الهدف منها أن تشبع ولكن أن تجذب وتفتح الشهية لما هو آت بعدها، وإذا فشلت في الحصول على اهتمام جمهورك وانتباهه منذ البداية فسوف تخسر ثلاث دقائق ثمينة من وقتك محاولا الحصول على هذا الاهتمام.

10- استراتيجيات للافتتاح:

تقع على الافتتاحية مسئوليات أكبر من أي جزء أخر من الحديث، على الرغم من أن القائمة التالية قد تبدو مربكة إلا أن الافتتاحية الجيدة يمكن أن تحقق عدة

أهداف في جمل أو دقائق قليلة، وذلك أن جذب الانتباه قد يكون مطلبا أساسيا في افتتاحية الخطب، إلا أنه ليس هو المطلب الوحيد في القائمة التالية.

مقومات الافتتاحية القوية:

1 - اجذب انتباه الجمهور، وهنا لا توجد طريقة مثلى لجذب الانتباه، المهم أن تحقق هذا الهدف.

2 - حاول أن تربط بين ما قيل سابقا (كحديث سبق حديثك مثلا).

3 - دع الجمهور يعي جيدا دوافعك وأهدافك.

4 - اجعل الجمهور شريكا لك في موضوعك ومهمتك فأنت تحتاج إلى دعمه.

5 - ساعد الجمهور على توقع ما سوف يأتي من حديثك، فلا تبدأ حديثك بدعاية ثم تدخل في قائمة من الحقائق والأرقام مثلا وإلا فسيصاب جمهورك بالإحباط.

6 - يجب أن تشعر جمهورك بالراحة وبأنهم سيستمتعون بالاستماع إليك وأنك لن تصيبهم بالملل والرغبة في النوم، وكأنك تقول لهم أنهم بخير وفي أيد أمينة.

7 - اجعل الجمهور يثق بك بأن تقنعهم بأنهم سيجنون فوائد وسيستمتعون بها في الوقت نفسه.

ص154

8 - يجب أن يعرف جمهورك أنك متحكم في الموقف وذلك بأن تعطيهم جميع الإرشادات اللازمة كطريقة ووقت إلقاء الأسئلة، واشرح لهم كيف ستقدم لموضوعك.

9 - اكشف بعض التفاصيل عن شخصيتك لتكسب ثقة الجمهور ودعهم يشعرون أنك إنسان عادي غير معصوم من الخطأ.

10 - اجعل الجمهور يشعر بأنك سعيد لوجودك بينهم من خلال حماسك، كما يمكن أن توجه لهم مجاملة أو تثني عليهم.

ويتمتع المتحدثون بالحرية في صياغة هذه المقدمات حيث يمكنهم أن لا يلتزموا بتفاصيل بالتاريخ، أو بتفاصيل حياة بعض الشخصيات كما يفعل كتاب الروايات والمسرحيات، ويمكنهم أيضا أن يستخدموا الوسائل الإيضاحية السمعية والبصرية، ويمكنك أن تجمع الماضي والحاضر والمستقبل في جملة واحدة فلا يربطوا الحدث بمكان أو زمان معين، والأهم من هذا كله أنه يمكن للمتحدث أن يصمم حديثه بحيث يلائم الجمهور الذي يستمع إليه.

الأساليب السهلة لجذب الانتباه:

يمكن أن يقودنا الكلام إلى أن مقياس الافتتاحية الجيدة يكمن في سؤال واحد: هل تجذب الافتتاحية انتباه الجمهور؟، وعلى الرغم من أن الافتتاحية الناجحة تعتمد على أسلوب الإلقاء والحماس الذي تضفيه على الخطبة فإن الأربع عشرة أداة التالية ستكون فعالة عند إلقاء الخطبة:

1 -مجاملة الجمهور: هذا لا يعني أن تمدح جمهورك دون مناسبة ولا داع، بل يجب أن نذكر له ميزة حقيقية لاحظتها، فإذا أردت أن يحبك جمهورك عليك أن تريه أنك تحبه.

ص155

2 - أسلوب الأسئلة: إن الأسئلة المباشرة غالبا ما تجعل جمهورك يشترك في الحديث مما يجعل مقدمتك ناجحة، وغالبا ما يستخدم المتحدثون الذين يتحدثون إلى الموظفين الأسئلة لان الناس ينتبهون إلى ما يجعلهم يفكرون لا ما يقدم لهم على طبق من فضة.

3 - العبارات والإحصاءات المذهلة: امزج الإيجاز في الكلام مع الصدمة حيث أن الاثنين عنصران مهمان في الافتتاحية القوية -بأن تبدأ بعبارة أو رقم يثير دهشة الجمهور. ولكن لا تشحن مقدمتك بمثل هذه العناصر، لأن الجمهور لن يتذكر أكثر من معلومة واحدة في تلك الفترة القصيرة من الزمن.

4 - الفكاهة: يفضل كثير من المتحدثين الاستهلال بنكتة أو فكاهة، ربما لأنهم سمعوا من قبلهم يفعل ذلك، وأفضل وقت الإلقاء الفكاهات هو عندما تتناسب هذه النكات مع موضوعك إذا كنت تجيد إلقائها، أو إذا كنت تنوي أن يتخلل حديثك بعض النكات من حين لآخر.

5 - المساعدات البصرية: المساعدات البصرية يمكن أن تجذب الانتباه سريعا.

6 - التجارب الشخصية: عندما تبدأ الحديث بقصة لها علاقة بالموضوع فأنت تحقق نوعا من الارتياح والتواصل بينك وبين جمهورك وأيضا تثبت صلاحيتك لتناول هذا الموضوع.

7 - الإشارة لموقف: إذا كنت تتحدث مثلا في الذكري المئوية لمؤسسة ما أدخلها في افتتاحيتك، ستبدو خطتك عندها وكأنها مفصلة تفصيلا لأعضاء المؤسسة وسيشعرون أن ما سيأتي من حديث سيركز عليهم وعلى اهتمامهم.

ص156

8 - الإشارة إلى حدث قريب: الأحاديث لا تلقى في فراغ، فعليك أن تعرض الصلة بين موضوعك وبين العالم بشكل عام. وبهذا ستعطى للمستمعين مجالا أكبر

يستمعون من خلاله ويتذكرون كلماتك فيما بعد، حاول ألا تبدو مثيرا للجدل بما أنك لن تعرف الحالة الذهنية الحالية لجمهورك.

9 - الاقتباسات: الاقتباسات شائعة في الخطب لأن التي اكتسبها العظماء والمشاهير غالبا ما تكون بليغة وذكية ولا تنسى، والاقتباسات تركز اهتمام جمهورك على نقاطك الهامة أسرع من العبارات العادية.

10 - الاسترشاد بالمصادر: يمكنك عادة أن تجذب انتباه الجمهور إذا ما ربطت نفسك بمصدر أو شخصية هامة كعالم مشهور مثلا.

11 - تحدي الجمهور: لا تخشى أن تتحدى الجمهور، فالخلاف هو مركز أي مسرحية ناجحة ويكون الحال هكذا في الحديث أيضا، يجب أن تتأكد أولا من أن تحديك للجمهور له علاقة بموضوع حديثك وإلا فسيبدو غير مناسب، وأنا مثلا استخدم العبارة التالية لتحدي جمهوري من المدراء في جلسات التدريب على الاتصال (لا أعتقد أنكم ستستطيعون حملي على التوقف عن التدريب) فأحفزهم على إثبات العكس.

12 - القصص: اجعل افتتاحيتك حيوية بأن تدخل فيها قصة، فالقصص أشياء يميل الجمهور إلى تذكرها.

13 - المقارنة: تصبح المقارنات مؤثرة خاصة إذا ما ارتبطت بأحد عناصر الحياة اليومية للجمهور، فمثلا يستخدم بعض المتحدثين تكاليف المعيشة لعرض الفروق بين الأجزاء المختلفة في البلاد.

ص157

14 - التعريفات غير العادية: يمكن أن توجد هذه التعريفات في كل مكان، ويمكنك أن تجد أفضلها في كتب الاقتباسات والمقتطفات الأدبية.

الافتتاحيات المحظورة:

هناك وسائل لجذب انتباه الجمهور، وهناك أيضا شراك يمكن أن يقع فيها الخبراء من المتحدثين، وتقف عائقا بينك وبين ما تريد أن تصل إليه من خلال الحديث:

- لا تستخدم الافتتاحية لتكرار عنوان الخطبة أو إعادة المعلومات: أنت في حاجة لكل لحظة لإثارة الاهتمام، فلا تضيع الوقت في ذكر ما هو معروف سابقا، لا تبدأ الحديث مثلا بالقول "سوف أتحدث اليوم عن ...... الأمان".

- لا تبدأ الخطبة بالاعتذارات، قد تعتقد أن الاعتذار يجعلك تبدو حميما، لكنه سيجعل جمهورك يستمعون إليك وفي داخلهم شعور بأنك ضعيف.

- لا تخص بالتحية بعض القوم بين الجمهور، حال أن تنسى قول أشياء مثل: "شكرا سيدي الرئيس"، وإذا أردت لفت الانتباه لأشخاص معينين من جمهورك، استخدم أسماءهم في طيات حديثك.

- لا تشرح أسباب وجودك: لا تقدم تبريرات لوقوفك خطيبا ومتحدثا، تذكر أن هناك سببا وجيها وأن الجمهور يدركه، وتذكر الحكمة السائدة عن التبريرات: "أصدقاؤك لا يحتاجونها وأعداؤك لن يصدقونها بأية حال".

ص158

- لا تتحدث عن صعوبة اختيارك للموضوع، حيث ينبغي أن يكون مهما وأنك لم تشك قط في أهميته، ويجب أن تنقل لجمهورك هذه الطبيعة الحيوية للموضوع.

- إذا أسرت جمهورك منذ مستهل حديث تكون في طريقك لكسب انتباههم، على الأقل ككاتب قصص الإثارة وتكون قد أثرت فضول المستمعين بحيث يريدون أن يعرفوا ماذا يلي في حديثك.

المشاريع المهنية: اجعل افتتاحيتك حادة ومؤثرة

1 - صمم افتتاحية من 250 - 240 كلمة تحتوي على 8 عناصر على الأقل من عناصر الافتتاحية الفعالة، بحيث تكون افتتاحية لخطبة تقوم فيها بتعريف مؤسستك للموظفين الجدد.

أهمية الخاتمة القوية:

"فن الابتداء فن عظيم ولكن الأعظم منه فن الانتهاء"

هنري وادسورث لونج فيلو

يميل الناس لأن يتذكروا آخر ما سمعوا وليس ما يكون في وسط الحديث، على الرغم من هذا فإن غالبية المتحدثين يقل حماسهم قرب نهاية الخطبة.

الخواتيم المناسبة لا تحدث صدفة:

إن أفضل الأوقات لإعداد خاتمة الخطبة هو عندما تبدأ في التفكير في خطبتك، احفظ وتدرب على خاتمتك كما تفعل بالنسبة للافتتاحية، يجب أن تربط خاتمتك بمقدمتك وبغرضك الكلي، فهي النهاية التي يجب أن تتصل بالبداية، والخواتيم مثل اتجاهك: فأنت تبدأ الحديث من حيث

ص159

يوجد جمهورك ولكنك تنهيه حيث تريدهم أن يكونوا، وموضوع الخطبة هنا بمثابة

الجسر فيجب على المتحدث أن يدرك ماذا يربط الجسر، وإنما اختم بأفكارك الخاصة بعد فترة الأسئلة والأجوبة، ونبه الجمهور منذ بداية حديثك أنك ستستغل الدقائق القليلة الأخيرة لربط الأفكار.

غير أنك يجب ألا تعلن عن رغبتك في ختم الخطبة، فإذا وصل الناس تحذير انك ستختم حديثك، فإن خطبتك سوف تبدأ بالتلاشي في أذهانهم، كن أكثر مهارة: احمل الجمهور إلى الختام باستخدام مقطع بدلا من المقطع التقليدي "وهكذا.. في الخاتمة أحب أن أقول .....".

تحتاج الخاتمة الجيدة إلى الكثير من الطاقة، قد تكون عبارة مفعمة بالحياة، دعابة أو دعوة إلى القيام بعمل ما، بعض الخواتيم تحاول تحفيز الجمهور من خلال تحدٍ موجه نحو الجمهور مباشرة.

السعي إلى الطلب:

المتحدث الفعال الذي يقدم فكرة أساسية يختم بأن يبين لجمهوره ما هو المطلوب منهم حتى يحولوا هذه الفكرة إلى عمل، فإذا كنت على سبيل المثال تتحدث عن الأمن أثناء العمل اختتم بانفعال خاص موضحا لماذا يعتبر الأمان مهما للجمهور وكيف يمكنهم تأمين عمليات آمنة عن طريق تطبيق الأفكار التي قدمتها.

6 نصائح للخاتمة القوية:

يجب أن تكون عبارتك الختامية قوية ومختصرة، هناك 6 أدوات أساسية لختام حديثك، يمكنك أن تستخدم كل منها على حده أو تدمجها مع الأخريات، بالإضافة إلى ذلك فإن أدوات الافتتاحية والمقاطع والخاتمة تتشابه إلى حد كبي، ويمكنك استخدام نفس الوسيلة في أكثر من مكان:

ص 160

1 ـ لخص أفكارك الرئيسية: يجب أن تحتوي الخاتمة على ملخص، لا تجعل منها نوعا لما قلته سابقا بل أضف بعض الأفكار أو العناصر الجديدة وعبارة ختامية، وتزداد أهمية الملخص إذا كان الغرض الأساسي من حديثك يعطي معلومات، وبإعادة سرد أفكار قد تملأ الفراغات في أذهان المستمعين الذين لم يلتقطوا حديثك كله، ولكن لا تكرر كلامك بل ابحث عن طريقة حيوية للاختصار وركز فقط على الأجزاء الضرورية.

2 ـ أصدر نداءا مباشرا: بعد ان اخبرت جمهورك ماذا تريد منهم ان يفعلوا؟ ولماذا؟ أو كيف أدفعهم الآن إلى العمل بإعلان واضح؟، يمكنك مثلا ببساطة أن تقول: "الآن دعونا ننهض وننفذ هذا العمل" بصوت مرتفع.

3 ـ أنظر أمامك (فكر بالمستقبل): قد تريد أن تختم بتوقع يحمل أملا أو وعدا

بأشياء أفضل في المستقبل، إذا كان حديثك عن أحداث مأساوية في المؤسسة.

4 ـ سؤال بلاغي: هذه الأداة تجعل الناس يجدون الإجابة بأنفسهم، ويمكنك أن تدمجها مع وسيلة أخرى للختام، فأثناء الحديث عن الأمان -مثلا- قد يكون (السؤال البلاغي) هل تريد أن تكون في الإحصاءات القادمة للحوادث؟، هذه الاسئلة تكون بمثابة الطريق ذي الاتجاهين بأن تدعو جمهورك للمشاركة الذهنية، وتسمح لك بأن توجه استجابة الجمهور في الاتجاه الذي تريد.

5 ـ ارجع إلى تعليقاتك الافتتاحية: وهذا يربط حديثك كله، فيرى الجمهور كلامك جما مترابطا ليس سلسلة من النقاط دون اتجاه محدد.

ص 161

6 ـ اختم حديثك باقتباس: يمكن للاقتباس المناسب أن يختم أنواعا مختلفة من الخطب ويوفر نهاية جميلة، والاقتباسات تجعلك أيضا تستعير اسلوبا رفيعا من القائل، وتساعدك على صقل أفكار الجمهور.

ص 162

دارة المسرح والقاعة...

وإعداد التقديم

ص 163

إدارة المسرح والقاعة..

وإعداد التقديم

"لو كان بإمكان أي شيء أن يفشل فسيفشل، وفي أسوأ اللحظات الممكنة"

ميرفي

إدارة المسرح هي عملية تأمين الحديث، قد لا تشعر أنك تحتاجها، وقد تكون محقا فكثيرا ما تسير الخطب بسلاسة وتكون كل التفاصيل غير المرئية في وضعها الصحيح، ولكن هذا يتطلب حظا وافرا، وكل متحدث محترف يعلم أنه يجب ألا يعتمد على الحظ.

فالمتحدث المعد يتحكم في بيئة الحديث فهو يدير التجهيزات والغرفة وكأنها امتداد الحديث نفسه وهي كذلك، يعتمد المتحدثون على بيئتهم لينقلوا نقاطهم إلى الجمهور، فإذا تضايق الجمهور لأن الغرفة ذات جو خانق أو لأنه لم يكن بها مقاعد

كافية فسيعد الجمهور الدقائق حتى ترحل وإن كانت كلماتك بارعة، افعل ما في وسعك لتسيطر على البيئة المحيطة وستسيطر عندها على استقبال الجمهور لكلماتك التي اجتهدت لوضعها، يمكن لإدارة المسرح الصحيحة أن تعمل عمل بعض الموهبة والثقة، وهذا الفصل سيتناول كل ما يجب عليك لمسه قبل صعودك للمنصة.

ص 164

يجب الاهتمام بالتفاصيل:

من خبرتي في الخطابة أدركت أن كثيرا من التفاصيل قد تفشل أثناء العرض، فقد يشوش عقلك مثلا في يوم سيء فتقسم الا تعود للحديث ثانية، وكنتيجة لذلك يمكننا ان نقول إدارة المسرح أمرا حيويا، وهناك عدد لا حصر له من التفاصيل يجب العناية به، ويخطئ معظم المتحدثين بأنهم يؤدون هذه المهمة في مراحل، فعلى سبيل المثال إذا كانوا يستخدمون الوسائل البصرية فقد يهتم المتحدث بتجهيز المعدات ولكن لا يركز على ترتيب المقاعد بأنسب شكل لعرض الشرائح.

حتى المتحدثين الموسميين قد يبدون بشكل سيء إذا لم يتفقدوا كل شيء بعناية، في مؤتمر حديث حضرته، كان المتحدث شخصية إعلامية وموسيقارا مشهورا، وعلى الرغم انه معرفته كانت يجب أن تكون أفضل من ذلك إلا أنه كسر تقريبًا جميع قواعد الحديث المقنع، كانت مذكراته مكتوبة على ورق أبيض ضعيف، ولم تكن المنضدة أمامه كافية لوضع الورق المقروء وغير المقروء ولذا امتلأ المكان بالفوضى والثرثرة، وبعدما فرغ أخذ أوراقه المختلطة إلى البيانو بأسلوب متقلقل، بمجرد لمسه مفاتيح البيانو سقطت الأوراق وأحدثت فوضى فضيعة، وبالطبع فقد جعله هذا يفقد ثقة الجمهور، وهذا ما كان يمكنه تجنبه إذا قضى بعض الدقائق في التفكير والتخطيط.

والإدارة الشاملة للمسرح أفضل شيء، وهذا يعني أن يكون لديك حسن التقدير لكل ما تحتاج إلى تفقده، وهذا الفصل يوضح جميع التفاصيل التي يجب على المتحدثين مراعاتها ويشمل في آخره قائمة بهذه الأشياء، فالأداء الجيد المصقول ليس سوى قمة جبل الجليد.

فالأفضل هنا هو الإدارة الشاملة للمسرح بمعنى أن تتمتع بحسن التقدير لكل ما يجب عليك تفقده، ونبين هنا جميع التفاصيل التي يجب

ص 165

على المتحدثين مراعاتها وفي النهاية نوضح قائمة بهذه الأشياء، فالأداء الجيد المصقول ليس سوى قمة جبل الجليد، فالشيء الذي يراه الجمهور هو الأداء

الأخير السلس ولكن كل المجهود المبدئي غير مرئي، وعلى الرغم من هذا فإن جميع الكلمات التي لا تنسى لا تكون ممكنة بدون إدارة المسرح.

في هذا قال (جورج برنارد شو) ذات مره "إن الناس الذين يوفقون في هذا العالم هم الناس الذين ينهضون ويبحثون عن الظروف التي يحتاجونها وإذا لم يجدوها صنعوها" والغرفة المجهزة جيدا خطوة واحدة في الطريق الأصلح لك، ومن الواضح إنك لن تستطيع التغيير أو السيطرة في جميع الظروف التي تواجهك ولكنك تستطيع تغيير العديد من الظروف الأساسية التي عادة ما يغفلها المتحدثون، وهذا مطلوب حتى وإن كنت جزءا من ندوة أو كان حديثك بين حديثي مديرين آخرين أثناء محاضرة المؤسسة.

ما الذي يجب أن تفحصه:

فيما يلي العناصر الأساسية التي يجب أن يهتم بها المتحدثون:

الجلوس وحجم الحجرة:

يأخذ الهدف من عرضك في عين الاعتبار: ما هو أفضل ترتيب للجلوس لجمهورك؟ لا تخش تغيير وضع الكراسي كما تركها الشخص الذي سبقك، ويمكنك أن تطلب استراحة لتغيير الترتيب، وإذا كنت تحدد ترتيب الجلوس مسبقًا يجب ان يكون واضحًا لديك ماذا تحتاج.

وتعتمد ترتيبات الجلوس أيضًا على درجة مشاركة الجمهور، فإذا كنت تتحدث أمام مجموعة كبيرة وتقتصر المشاركة على فترة الأسئلة والأجوبة فإن قاعة استماع تواجه صفوفها المتحدث تصلح جدًا. أما نظام

ص 166

الجماهير المحدودة فتصلح فيه وضع ثلاثة أو ستة أفراد في طاولة طويلة، ونظام القاعة على شكل حرف U يجعل الجمهور يجلس حول المتحدث وهو مناسب للذين يشجعون المشاركة من جانب هذا الجمهور، فالجمهور في هذه الحالة يمكنه أن يرى بوضوح كلا من المتحدث وبعضهم البعض ولا يبدو المتحدث بعيدا ويمكنه أن يسير بين الجمهور.

اعرف حجم الغرفة مسبقا، وإذا كان عليك الاختيار بين غرفة صغيرة وأخرى كبيرة اختر الصغيرة، وحاول ان تجعل الناس يجلسون في المقدمة وأطلب التخلص من الكراسي الفارغة في الخلف مع ترك القليل لمن قد يأتي متأخرا.

ترتيب الحديث:

يلعب ترتيب الحديث دورا فعالا، فإذا كنت أحد المتحدثين في برنامج؛ اعرف متى ستظهر وإذا استطعت حاول أن تحصل على أول دور، سيتذكرك الجمهور

أكثر إذا ظهرت في البداية أو النهاية، وفي الغالب تكون البداية أفضل، أما إذا كنت في النهاية فقد تعاني من أن المتحدثين السابقين لك يخرجون على وقتهم الأصلي ويبدأ الجمهور بالقلق.

إذا كنت ستتحدث في النهاية ووجدت أن البرنامج يخرج عن الوقت المحدد له فأبدأ بالبحث عن طرق تختصر بها حديثك، فمن الأفضل دائما أن تلقي خطبة قصيرة قليلا على أن تلقي واحدة طويلة (وسيقدرك جمهورك حق التقدير لهذا).

اما إذا كان ترتيب المتحدث في وسط الاجتماع فيجب أن يحاول أن يكون حديثه بعد استراحة. حتى يستطيع استغلال الوقت للتجهيز، وإذا لم تستطع وكان لابد عليك أن تظهر بدون وقت كاف للتجهيز، حاول أن تجعل عرضك بسيطا، فالجمهور الذي يضطر للانتظار عشر دقائق أو أكثر سيفقد حماسه. وإذا كنت المتحدث الوحيد فأنت تمتلك السيطرة

والمرونة الممكنة كلها، حاول أن تصل في موعد مبكر وتتأكد أن كل شيء في مكانه.

المنصة:

يفترض الكثير من المتحدثين أنهم يجب أن يتحدثوا من موقع بعيد، لا تحاول استخدام منصات أو مناضد لأن ارتفاع الأولى والحواجز التي تخلقها الثانية تباعد المسافة بينك وبين جمهورك، تذكر أن القوة تأتيك من قربك من الجمهور، ولكنك إن كنت اعلى منصة أو خلف منضدة اعرف، إذا كان بالمنضدة ضوء وإذا كان بها اعرف مقاسه حتى تستطيع أن تضع مصباحًا إضافيا، وإذا كنت تمتلك الخيار وضح ماذا تفضل.

الصوت والضوء:

على الرغم من ان الإضافة غالبا ما يهتم بها شخص آخر إلا أنك ستحتاج أن تفكر جيدا في نوع الإضاءة التي تتطلبها محاضرتك ثم تأكد أن هذه الإضافة تصلح للحجرة، حاول ان تحصل على أكثر الأضواء إنارة وتجنب الأضواء الفلورسنت لأنها قد تثير الاكتئاب.

وإذا كنت تستخدم الشرائح، اعرف مفاتيح أنوار الحجرة، هل بالغرفة نوافذ كبيرة؟ هل سيجعل ضوء النهار رؤية شرائحك صعبا؟ هل هناك وسائل للتضليل؟

والميكروفون أيضا هو أحد التفاصيل التكنيكية الأخرى التي تواجهها بينما تستعد للتحدث، تأكد من ضبط الارتفاع المناسب لك، فقد يكون المتحدث السابق لك قد قضى وقتا طويلا في تعديل ارتفاع الميكروفون ليتناسب مع طوله وقد يتطلب

منك هذا أن تتمدد أو تنكمش، والموقع المناسب لمعظم المتحدثين هو أن يكون الميكروفون على بعد 6 بوصات منك على ارتفاع الذقن مما يسمح بأسلوب حديث مريح.

ص 168

ولا تلمس الميكروفون متى بدأت الحديث، أما إذا اضطرب صوته فيمكنك لمسه حينها ثم ابعد يدك وسيتوقف، وإذا حصلت على صوت عال مزعج من الميكروفون اعدله بحيث تتحدث من زاوية بدلًا من خط مستقيم.

كمتحدث، ستقابلك أنواع مختلفة من الميكروفونات، الميكروفون الثابت يساعدك أن تترك يديك حرتين، والآخر المحمول يثبت على سترتك وله سلك طويل يساعدك أن تتحرك وتسير بين الجمهور أيضًا، يتنقل الكثير من المتحدثين المحترفين بميكروفوناتهم اللاسلكية، وهذا خيار مناسب.

ومهما كان نوع الميكروفون الذي تستخدمه فينبغي أن تتدرب على استخدامه أولا، وإذا كنت تخطط لأن يأخذ جمهورك بعض الميكروفونات اعمل مع الشخص الذي سيمررها وتفقد هذه الميكروفونات أيضا، وحاول أن تصل إلى القاعة مبكرا حتى تتفقد الإضاءة وتجرب جميع الميكروفونات وتختبر مستوى الصوت.

قائمة فحص الوسائل السمعية والبصرية:

يجب فحص سلسلة من الأشياء لكل قطعة من معداتك:

- الحالة العامة.
- تركيب الفيلم.
- أماكن مفاتيح التشغيل.
- المصابيح الكهربائية الإضافية.
- أسلاك احتياطية.
- طول الأسلاك.
- ترتيب الشرائح والشفافات.

ص169

- حالة ومكان الشاشة.
- الأقلام وأوراق إضافية للشفافات.

الدعامات:

هناك وسائل بصرية أخرى لها أجزاؤها الخاصة الهامة: طباشير، ومساحات للسبورة، العدد المناسب من النشرات، وحامل للسبورة الورقية، تفقد عرضك خطوة خطوة مسبقا، دون ملاحظة على كل شيء تحتاجه، سلة مهملات؟، شريط لاصق لتعليق الوسيلة البصرية على الحائط؟ فكر في كل ما تحتاج إليه قبل أيام من العرض.

إحدى الدعامات التي يحتاجها كل المتحدثين هي ساعة أو أي أداة تضبط التوقيت لتنبهك أثناء مضيك في الحديث، قد تكون ساعتك التي في معصمك أو ساعة على الحائط المواجهة لك أو شخص ما سيعطيك إشارة عندما تتبقى لك خمس دقائق ثم دقيقة واحدة.

قطع الغيار:

يجب أن تتجنب ترك أي شيء للمصادفة، يجهز بعض المتحدثين معهم بطاقات إضافية لتدوين الملاحظات بالإضافة إلى المصابيح الكهربائية الإضافية، وأسلاك التوصيل وأقلام التعليم وهكذا، أما قطعة الغيار الهامة والتي لا يستغني عنها أي متحدث فهي الخطة البديلة في حالة ما إذا تعطل مثلًا البروجكتور بعد أن أعددت له إعدادا تاما.

الشعور بالارتياح:

الجمهور المريح هو ذلك الجمهور الذي يحسن الاستماع، ويراعي المتحدثون المحترفون أيضًا التفاصيل التالية التي تسهل رضا الجمهور:

- تحديد أماكن للمدخنين وأخرى لغير المدخنين.

ص170

- وضع زجاجات مياه وأكواب على الطاولات.
- إبلاغ الناس بأماكن دورات المياه والتليفونات عن طريق ملصقات مثلا.

المساعدة:

في كثير من الحالات يساعدك موظفو الفندق أو القاعة، احصل على الأقل على ثلاثة أرقام هاتف لأناس تستطيع أن تتصل بهم في حالة الطوارئ، المسئول الرئيسي في الفندق، شخص مساعد وشخص ثالث في حالة إذا لم يكن الاثنان الأولان موجودين عندما تحتاجهما فجأة.

الاضطرابات:

قليل من المتحدثين من يدخل القاعة ليجدها معدة إعدادا مثاليا لعرضه، في

الأغلب تقابلهم بعض الاضطرابات التي يسببها الاستعمال المتكرر، والأشياء التي لابد من مراعاتها وتتضمن ما يلي:

- الأكواب وطفايات السجائر المتسخة: احرص على إزالة كل الأشياء المستخدمة من المجموعة السابقة لك، وهذا ينطبق على الاجتماعات أيضا.

- الوسائل البصرية المتروكة على الجدران: ذهبت مرة لإلقاء محاضرة في غرفة ملأ المحاضر السابق جدرانها بأمثلة حية على حملات البريد المباشر، كان الوقت ضيقا ولم يكن يكفي لإزالة كل شيء، الآن أصبحت أعرف دائما من سيسبقني في الحديث وإذا كان يستخدم وسائل بصرية، وبالاتفاق مع الشخص الذي يدير الاجتماع أحاول أن أحصل على استراحة قصيرة لإزالة المواد المستخدمة.

ص171

- الجيران ذوي الأصوات العالية: إذا كنت تؤجر قاعة في فندق حاول أن تعرف من سيكون في الغرفة الملاصقة لغرفتك، مثلا ألقيت أنا إحدى الدورات التدريبية لمؤسسة ما في نصف قاعة وكان في نصف القاعة الآخر مجموعة تضحك وتلقي النكات، مع وجود فاصل فقط بين المجموعتين، كان هذا مزعجا جدا، قد لا يكون ممكنا دائما أن تسيطر على من يلتقي في أي غرفة لكنك تستطيع أن تسأل وتوضح ما تفضله واحتياجاتك مسبقا.

انقل رغباتك:

دائما ما أبعث إلى المؤسسة التي ترعى حديثي بقائمة كاملة بطلباتي السمعية والبصرية وغيرها، حاول أن تكون محددا، إذا اعتقدت أنك تكثر أحد الطلبات كثيرا فافعل ذلك بأية حال، لا تفترض أشياء أبدا، في مرة طلبت أن ترتب الغرفة على نظام الفصل لأنني كنت أنفذ برنامجا تدريبيا، ولكن عندما وصلت لم أجد طاولات للأفراد للكتابة عليها على الرغم من أنني قلت إن وجودها مهم، وبما أنني وصلت مبكرة ساعة فقد أمكنني إيجاد بعض الطاولات، دائما وفر لنفسك وقتا إضافيا لتصحيح الأزمات وعلاجها.

الإدارة الجيدة للمسرح مهمة جدا قبل بداية أي اجتماع أو نقاش تشارك فيه، فعلى سبيل المثال إذا كنت ستجتمع مع رئيسك لتناقش استراتيجية إدارتك للسنة القادمة، فينبغي عليك أن تتحكم في الوقت وتختار مكاناً يقل فيه الإزعاج والمقاطعات.

تفقد مرة ومرة أخرى كل التفاصيل وأعد نسخا من قوائم الفحص) في نهاية هذا الفصل)، لا تجعل تفاصيل إدارة المسرح تقلل من شانك، فالاهتمام بجميع هذه التفاصيل يجعلك تبدو محترفا ومطمئنا وهذه الصفات ستنتقل تلقائيا إلى جمهورك،

ومتى استطعت إدارة البيئة المحيطة بك ستصبح في موقع مناسب للتعامل مع الأسئلة التي سيبعثها

ص172

لك جمهورك في نهاية العرض.

وبالنسبة للمتحدثين الذين يجب عليهم السفر لإلقاء محاضرات؛ ينبغي عليك وضع قائمة فحص للتنقلات، والقائمة الأخيرة بملخص ما بعد البرنامج سيساعد المتحدثين المحترفين وهؤلاء الذين يقدمون عروضاً متكررة أمام الجماهير.

المشروع المهني: الإدارة الجيدة للمسرح:

كون قائمتك الخاصة بالتفاصيل التي ستفحصها قبل عرضك القادم.

ص173

قائمة فحص إدارة القاعة والمنصة:

1- هل لديك رقم هاتف خبير أو مساعد فوري؟

2- هل قمت باختبار كافة المعدات والوسائل البصرية مقدما؟

3- هل أعرف مكان المفاتيح كلها. مثل مفاتيح تشغيل البروجكتور؟

4- ما هي الأدوات التي أحتاجها (مياه - منضدة - منصة- كرسي - عصا للإشارة - أقلام ملونة – ميكروفونات).

5- هل قمت بفحص متطلبات الإضاءة – الحرارة - أجهزة التكييف؟

6- ما هي المعدات التي أستخدمها؟ هل هي معدة ونظيفة؟ هل توجد معدات إضافية:

أ- البروجكتور:

- عدسات، التوصيلات.

- حامل.

- مكان للشاشة.

- حجم الشاشة.

ب- فليب تشارت (حامل الورق):

النوع - المثبتات - حجم الورق.

ج - سبورة:

الحجم - المكان - البشاورات.

ص174

د- كاميرا فيديو ومونيتور (شاشة عرض):

- الحجم - المكان – اللون - نوع الشريط 3/4, 1/2.

هـ- ميكروفون:

- النوع - المكان.

7- هل اتخذت تدابير لأماكن غير المدخنين؟، ماذا عن طفايات السجائر؟

8- هل تم ترتيب الحجرة كما أريدها - شكل القاعة - شكل فصل - حرف U.

9- هل يوجد للمستمعين كروت بأسمائهم. إذا كان هذا مطلوبا؟

10- ساعة أو أداة للتوقيت في مكان واضح بالنسبة لي؟

11- هل وضعت في عين الاعتبار فترات الراحة؟

12- هل أعرف مكان دورات المياه والتليفونات؟

13- هل هناك نظام واجب اتباعه؟

السيطرة على القاعة: قائمة فحص شخصية:

1- هل توجد لدي ساعة لحساب الوقت؟

2- الرجال والنساء: هل أنا جاهز شكليا؟

3- هل توجد معي نظارتي - عصا الإشارة؟

4- هل توجد معي كافة أدواتي؟

- المذكرات - الوسائل البصرية - الأقلام الملونة - نسخة إضافية من المقدمة - نسخ إضافية أخرى ضرورية - كلابسات للورق -

ص175

شريط لاصق - شريط إخفاء- جهاز تسجيل (لتقييم الذات).

5- هل هناك شيء آخر أحتاجه؟

قائمة اختبار الانتقال:
- تاريخ السفر.
- ميعاد ترك المكتب.
- الوصول.
- مغادرة الاجتماع.
- وسائل السفر:
  - السيارة.
  - الطائرة.
  - رقم تأكيد حجز الفندق.
  - رقم تأجير السيارة.
- ترتيبات الاستقبال:
  - من؟.
  - متى؟.
  - أين؟.
  - الاتجاه إلى الموقع.

ص176
  - شحن الأدوات والمعدات:
  - الوسيلة.
  - التاريخ.
  - اسم الشخص المقرر إرسال الأشياء إليه.
  - أشياء أخرى.

تساعد هذه القائمة الأشخاص الذين يقدمون عروضا متكررة خارج مؤسساتهم.

موجز قبل إعداد البرنامج.
- التاريخ.
- اسم الشخص المراد الاتصال به.

- اسم المؤسس..
- القسم.
- عنوان المؤسسة:
  - المدينة - الدولة - رقم بريدي
- رقم التليفون.
- نوع الاجتماع.. الوقت.
- موضوع المناقشة.
- العنوان الجانبي.
- عدد الحاضرين.

ص177
- نوع الناس.
- ترتيب الحجرة.
- نوعية الشاشة.
- نوعية البروجكتور.
- جودة التهوية.
- الأشياء الواجب إعدادها المرة القادمة.
- المسافة من المطار   الوقت الأميال.
- نوع الانتقال.

- الملابس التي سأرتديها.
- أشياء أفعلها بعد البرنامج:
- (   ) قراءة كروت التقييم.
- (   ) إعداد كروت البريد.
- (   ) إعداد مواد متابعة.
- (   ) إخراج المادة وتصنيفها.
- (   ) إفراغ حقيبتي.
- (   ) الاحتفاظ بقصاصتين.
- (   ) إرسال الفاتورة.
- (   ) أخرى.
- (   ) كتابة خطاب شكر إلى...

ص178

شخصيات هامة:

تم عرضها بمعرفة:

- شاشة العرض ....
- متحدثون آخرون ....
- أشخاص مهمة أتذكرهم ....
- شخصيات لا تنسى ....
- معلومات مختلفة ....

....

....

....

....

ص 179

فارغة

ص 180

الأسرار المهنية

لجلسات الأسئلة والإجابات

ص 181

الأسرار المهنية

لجلسات الأسئلة والإجابات

"وتسبب الإجابات غير الحكيمة مشاكل في هذا العالم أكثر مما تسببه الأسئلة غير الحكيمة"

قول مأثور

حاول أن تتأمل هذه النصيحة الفكاهية والدقيقة في نفس الوقت: "في كل فصل سيكون لديك تلميذ متلهف للمناقشة وسيسألك أسئلة كثيرة، ستكون ردة فعلك الأولى أن تسكت هذا التلميذ، لكنني أنصحك بشدة أن تفكر جيدا قبل أن تفعل لأن هذا الفصل قد يكون الوحيد الذي يستمع".

إذا سئل المتحدثون فإن قليلا منهم سيقول إن فترة الأسئلة والإجابات هي أفضل أو أكثر جزء ممتع في الخطبة، بل على العكس؛ فحتى بعض أفضل المتحدثين قد يشعرون بالرعب عندما يأتي وقت الجمهور ليتحدث، فهم يرون فترة الأسئلة والإجابات كالحاجز الذي يفصل بين العرض نفسه وبين التصفيق والقبول لهذا العرض؛ ولكن هذه الفترة هي الدليل على مشاركة جمهورك واهتمامه.

تلك الدقائق القليلة في نهاية الخطبة تساعدك على ملء الفراغات والتأكيد على أفكار محددة والتخلص من سوء الفهم، والتفاصيل التي تعود إليها وتوضحها

في هذه الحالة يختارها الناس الذين تحاول إقناعهم، وهذه مشاركة وليست مواجهة، فحالة الأخذ والعطاء الخاصة بفترة الأسئلة تخرج جمهورك من الحالة السلبية المعروفة بالاستماع، وستستفيد منها إذا كنت مستعدا لها.

ص 182

يمكنك الانتهاء ولكن لا يمكنك الاختفاء:

عندما يأتي الناس لسماعك وأنت تتحدث، فهم يتوقعون شيئين: أن يستمعوا إلى عرضك وأن يلقوا أسئلة بشأنه، وقد يرغبون في معرفة المزيد من الموضوع أو في معارضة بعض النقاط وأنت فعلا.. تخاطر بفقد السيطرة عندما تسمح بالأسئلة لأن الشخص الذي يسأل يكون في كرسي السائق في هذه اللحظة، ولكن تذكر أنك كمتحدث؛ دائما ما تكون في موقع سيطرة مما يوفر لك ميزة، فإذا تعاملت مع الأسئلة والسائلين جيدا فإنك تضيف قوة إلى خطبتك، وفي هذه الحالة لن تترك جمهورك وقد أعطيته معلومات فقط ولكنك أحدثت فيه تأثيراً أيضا.

وهدفك هنا هو أن تحتفظ لنفسك بأكبر قدر ممكن من السيطرة، يمكنك أن تقول مثلا: "سأتلقى أي سؤال معقول عن المعلومات التي شاركتكم فيها"، وإذا جاءك سؤال صعب فيما بعد يمكنك أن تضيف بأسلوب فكاهي: "قلت أي سؤال معقول"، العيب الرئيسي لفترة الأسئلة والإجابات هو خطر تعرضك لسؤال لم تعد له، وخاصة إذا جاء هذا السؤال من شخص غير ودود، ولكنك يمكنك أن تتجنب هذه المخاطرة بالإعداد الجيد.

جهز نفسك بالإعداد الجيد:

يجب عليك أن تتدرب على فترة الأسئلة والإجابات كما تتدرب على بقية الخطبة، عندما تجرب خطبتك أمام الأسرة والأصدقاء، شجعهم على إلقاء الأسئلة الصعبة في النهاية، وفكر بنفسك في أسئلة صعبة، أعرض موضوعك جيدا بحيث تستطيع توقع الأسئلة المحتملة وتستعد لها، وأبحث عن أكثر زملائك مجادلة واقض معهم يوما وستكون الأسئلة التي يلقونها عليك محيرة أكثر من تلك التي سيلقيها الجمهور.

ص 183

والتنبؤ بالأسئلة مسبقا يعني أنك غالبا لن تكون مرتبكا أو مندهشا بسبب سؤال من الجمهور، لا يمكنك أن تتوقع كل شيء وتتحكم فيه؛ ولكنك عندما تعمل من موقع قوة وإعداد تام فلا غبار عليك إذا قلت ببساطة: "أنا لا أعلم ولكن يمكنني أن أجد الإجابة"، تذكر أنك مسئول عن الحديث والإجابات فقط، فكما قال أحد الحكماء ذات مرة "أنا لم يضرني أبداً شيء لم أقله".

ما زلت أنت القائد:

تدور مخاوف الناس من فترة الأسئلة والإجابات في هذه المحاور:

- أنت تفقد السيطرة عندما تفتح الباب للأسئلة.

- ستواجه سؤالا لم تستعد له.

- يجب عليك أن تجيب على أي سؤال يرد.

ستتلاشى هذه المخاوف إذا اعتبرت أن فترة الأسئلة والإجابات شيء يمكن أن تتحكم فيه، فكلما كان عرضك أفضل وأعطيت جمهورك تعليمات أكثر بخصوص الأسئلة؛ كلما احتفظت بسيطرتك على الموقف، ابدأ بتحديد أنواع الأسئلة التي يتوافر الوقت لها، "سأتعامل مع الأسئلة التي ترتبط بالموضوع الذي غطيته"، فتحديد القواعد الأساسية ليس أسلوبا دفاعيا، لكنه علامة على النظام والقيادة، فأنت ما زلت المتحدث الذي قام بقيادة الجمهور خلال الخطبة ويجب أن تستمر هذه القيادة خلال فترة الإجابة والأسئلة.

في عصر المعلومات هذا؛ يصعب الحصول على جميع المعلومات بشأن الموضوعات خاصة إذا كان موضوعا كبيرا، وكما قلت سابقا: ليس من الخطأ أن تقول: لا أعلم، ولكنك إذا وضعت الحدود والقواعد في البداية ستقلل من عدد الأسئلة الخارجة عن دائرة معرفتك.

ص184

هل ينبغي عليك إجابة كل سؤال؟ لا بالطبع، فإذا شعرت أنك يجب أن تلاحق كل سؤال مهما كان خارجا عن الموضوع فستفقد حينها دورك القيادي، ضع الحدود في كياسة، فليس من الخطأ في شيء أن تقول لأحد ما إن سؤاله لم تغطيه محاضرتك ولكنك ستكون سعيدا بتوفر معلومات إضافية فيما بعد، سيقدرك الجمهور لهذا.

الوقت المناسب للأسئلة:

بما أن فترة الأسئلة تأتي في نهاية الخطبة، فيجب تحسن الأداء خلالها بحيث تترك انطباعا جيدا لدى الجمهور، اتبع هذه النصائح لتتأكد أن جودة تنظيمك للخطبة لا يقل خلال هذه الفترة:

- أعلن منذ البداية كيف ومتى يمكنك تلقي الأسئلة.

- لا تحدد وقتا للأسئلة مما يوفر لك المرونة، وإذا وقعت فعلا في مشكلة بسبب الأسئلة يمكنك التخلص وقتها بأن تقول: "أنا متأسف يبدو أننا تعدينا الوقت المسموح".

- احتفظ بالدقائق الأخيرة في الخطبة لنفسك، فهي اللحظات الأساسية فلماذا تسلمها لشخص آخر؟ وسواء كنت تحثهم بملخص أو بملاحظات تحفيزية تغذي الفكر، فامنع النهاية الفوضوية بأن تفتح الباب للأسئلة قبل تقديمك لخاتمة حديثك، فعبارة بسيطة مثل "سأكون سعيدا لأجيب على أي أسئلة لديكم ولكنني أحب أن أحتفظ بالدقائق الثلاث الأخيرة للملخص، ستحفظ لك سيطرتك على الموقف، وهذه الملاحظات القليلة في الخاتمة ستهيئ لك فرصة أن تتخلص من تأثير أي أسئلة غريبة أو غير ذات صلة، وسيغادر جمهورك وأفكارك تدور في رأسه وليست أفكار أي إنسان أخر.

حاول أن تكون مرنا، فإذا حصلت على سؤال عظيم يرتبط ارتباطا وثيقا بخطبتك لا تتردد في استغلاله جيدا.

ص185

استثناءات للقواعد:

تتميز العروض الخاصة بالأعمال والحلقات التدريبية؛ بأنها تفاعلية أكثر من الخطب، ولا يواجه المتحدثون فيها فترات الأسئلة والإجابات التقليدية، وفي عروض الأعمال (خاصة غير الرسمية منها أثناء الاجتماعات) فإن أفضل وقت للأسئلة قد يكون أثناء الحديث، وقد يكون هذا مخاطرة أيضا لبعض المتحدثين فيفقدون موقعهم وقوتهم الدافعة أثناء الحديث، فلا تجرب هذا الأسلوب إلا عندما تصبح أكثر خبرة، ولكن ضع في الاعتبار أنك قد تضطر لأن تقطع حديثك وتتلقى سؤالا، فإذا سأل رئيسك سؤالا ذا صلة بالموضوع، اعطه الإجابة ولكن كقاعدة عامة: وضح لماذا تحب أن تترك الأسئلة حتى النهاية.

هناك استراتيجيات لتلقي الأسئلة في حلقات التدريب: يمكنك أن تتوقف للإجابة على أي سؤال أثناء الحديث، أو أن تتلقى الأسئلة بعد كل جزء من عرضك، الاستراتيجية الأولى يمكنها أن تخرجك عن الموضوع إلا إذا تحكمت فيه جيدا، غير أن الثانية لا تساعد الناس على إلقاء الأسئلة بحرية كما يمكنهم إذا كنت تتلقى الأسئلة تواردت على أذهانهم.

هناك هدف واضح لاجتماعات التدريب؛ وهو نقل مهارة أو تقنية معينة للجمهور، فإذا لم يحصل الناس على إجابات لأسئلتهم أثناء استمرارك في الحديث ستفقدهم؛ حيث سيقل فهمهم والتقاطهم للأفكار الجديدة، وكقاعدة عامة؛ اطلب من الناس أن يضعوا أسئلتهم على ورقة أثناء حديثك ثم توقف كل 20دقيقة أو نحو ذلك لتقليها، فإذا كان لديك فردا واحدا فقط لا يتابع جيدا لا تدع الحديث كله ينحرف معه فهذا سيصرف بقية جمهورك عن الانتباه، وفي مثل هذه الحالة أقول للشخص الذي لم يستطع المتابعة: إن هذا المفهوم صعب وإنه أخذ مني وقتا طويلا لأستوعبه، ثم أطلب منه أن يتحدث معك أثناء الاستراحة القادمة.

ص186

كيف تحول الصمت إلى أسئلة:

- ماذا إذا فتحت الباب للأسئلة ولم يستجب أحد؟ هذا غير عادي إلا إذا كان موضوع الخطبة لا يحرك الناس عاطفيا، ولكن إذا لم يسأل الناس فقد يكون هذا لأحد سببين: إما أنك أجبت جميع الأسئلة أثناء الحديث (وهذا احتمال بعيد) أو أن الجمهور لا يشعر بالراحة تجاه الأسئلة، ودورك أن تشعرهم بالراحة أكثر، حتى وإن كان معنى الصمت المبدئي أن لا أحد يريد أن يكون الأول، فسيشعرك هذا بالإحراج، وهناك أساليب عديدة تصلح لإخراجك من هذا الموقف: - توزيع بطاقات للأسئلة في بداية الخطبة سيمنح المستمعين فرصة أن يدونوا أسئلتهم حين ترد على أذهانهم، وإذا كنت ستقرأ من هذه البطاقات؛ أطلب أسئلة قصيرة وأن تكتب بطريقة واضحة، ستجعل هذه البطاقات الجمهور يدرك أنك حقاً تريد أسئلة وهي تشجع على المشاركة في العروض الكبيرة والرسمية.

- قم بعمل مسح للمعلومات على أن تكون قد فكرت فيه مسبقا، واطلب رفع الأيدي للإجابة على الأسئلة، فنتائج سؤال مثل: كم منكم يشعر أن المؤسسات عليها أن تهتم أكثر بالحضانة للأطفال؟، ستعطيك معلومات جديدة للمناقشة وستشرك الجمهور أيضا، فهذا المسح التلقائي سيذيب الثلج وتبدأ الكرة في التحرك بينك وبين الجمهور.

- الق سؤال الخاص بأن تقول: "من الأسئلة التي عادة ما أتلقاها والتي قد يثير اهتمامكم..."، هذه الطريقة ستعطيك نقاطا أكثر لتغطيها وستعطي للجمهور وقتا للتفكير في أسئلتهم الخاصة، وإذا سألت سؤالك الخاص اجعله مثيرا ومهما للعديد من الناس، ومثال على ذلك "كيف أتعامل مع رفض العملاء؟".

ص187

- اجعل أول اسئلتك واحدا سمعته من أحد أعضاء الجمهور: "في طريقي إلى هنا، سألني مديركم سؤالا أعتقد انه سيهم كل من هنا".

- أترك جزءا مجهولا في خطبتك عن عمد وقصد بأن تسقط جزءا سيثير الانتباه، فإذا تحدثت عن الشمال والشرق والغرب وتركت الجنوب سيقوم أحدهم بالسؤال عنه، وستعرف أيضا من الذي يستمع، استخدم هذا الأسلوب جيدا وتأكد انه سيصلح لعرضك، لأنك إن لم تعرض الجزء المسقط بسرعة سيعتقد الناس أنك فقط تفتقد للتنظيم.

- رتب مسبقا مع رئيس البرنامج لاختيار شخص من الجمهور ليلقي السؤال الأول؛ فإذا طلبت الأسئلة ولم يتجاوب أحد سهل هذا السائل (المزروع) الأمر،

وعليك أن لا تحدد السؤال مسبقا بل تحتاج فقط إلى شخص يمكنه المساعدة، ولكن أحذر: فإذا كان السؤال محايدا جدا وإذا بدا السائل وكأنه يسمع سؤالا حفظه؛ ستفقد مصداقيتك حينئذ، والقاعدة هنا أنه من الأفضل أن تستخدم إحدى الوسائل الأخرى وتتجنبه.

نحو التلقائية:

إذا تركت خاتمتك لنهاية الخطبة يمكنك أن تنتقل إليها ببساطة بأن تقول: "إذا لم يكن هناك أسئلة دعوني أشارككم في هذه الفكرة الأخيرة".

راقب سلوكك وأسلوبك:

الأسلوب الذي تتقبل به الأسئلة وتجيب عليه أهم مما تقوله فعلا، فأنت تحدد الأسلوب والمناخ العام للأسئلة عند إجابتك على السؤال الأول

ص188

وأفضل طريقة لإرسال الإشارة المناسبة أن يكون لديك موقف إيجابي تجاه جميع الأسئلة، فإذا سأل أحدهم سؤالا فهو في الغالب يدور في ذهن آخر وأنت عندما تجيبه فكأنك تجيب الجميع.

وبما أنك لا تستطيع أن تكتشف الدافع وراء السؤال، فمن الأفضل أن تأخذ كل سؤال كما يبدو وتعامله كأنه طلب حقيقي للمزيد من المعلومات، ولكن تحليلك للسؤال يجب أن يركز على ثلاثة أشياء:

1 - مضمون السؤال.

2 - القصد من السؤال.

3 - الشخص الذي سأل.

لا تمض أبدا في شرح ما لم يتضح لك السؤال تماما وتأكدت أنك تفهمه بعمق، من السهل جدا أن تعتقد أنك تفهم ما يفكر به غيرك، فعلى سبيل المثال إذا سأل أحدهم: "كم من الوقت يجب أن يقضيه الموظف في التطوير المهني؟"، سيستوضح المتحدث الذكي بالسؤال (هل تقصد أثناء ساعات العمل العادية؟).

تعد الأسئلة الغامضة بمثابة الشرك لكل من المتحدث والجمهور، ولابد أن تعتاد عليهم لدرجة أنك تجيب عليهم بسرعة جدا، مثال على ذلك السؤال المعتاد في مقابلات التوظيف (كلمني عن نفسك)، كيف يمكننا أن نعرف ماذا أراد السائل؟ وعلى الرغم من هذا فأن معظم الناس يندفعون ويتحدثون بما قد يوقعهم في مشاكل، وكما يعد الناس إلى عشرة قبل أن يفقدوا أعصابهم فالمتحدث الذكي سيعد إلى ثلاثة أثناء سؤاله لنفسه عما إذا كان السؤال يحتاج توضيحا.

وعند تحليلك للقصد من وراء السؤال وللسائل، تذكر أن المولعين بالجدل قد يفعلون ذلك بحب الظهور فقط، أسمح لهم ببعض

ص189

الظهور فقط، اسمح لهم ببعض الظهور ولكن لا تدعهم يسيطرون على الأمر، على الرغم من أنه قد يفقدك بعض النقاط ولكن قولك ان السؤال يتطلب مزيدًا من الوقت وسؤالك (هل يمكننا أن نتحدث معا بعد الاجتماع؟) قد يكون أفضل أسلوب للتعامل مع مثل هؤلاء الناس، فيجب أن تتخلص من الذين يحسبون الإطالة ولكن هذا يجب أن يتم في تهذيب وبراعة، وإذا كان لديك مشاغب بين الجمهور يسبب إزعاجا فمن المحتمل أن يعبر جمهورك عن عدم الرضا ويطلب منه أن يجلس.

أحرص على أن تتعامل مع كل سؤال بجدية وبلطف، بوضع الفاكهة الفاسدة بعيدة، ستجد معظم الناس يرغبون في المزيد من المعلومات، فجمهورك قد سمع أفكارك ويمكنك أن تتأكد أنهم سيستجيبون لها خاصة إذا كانت صعبة، جديدة أو جدلية، وتذكر دائما أن الأسئلة تعني أن الجمهور يشاركك، وحتى إذا بدا السؤال سلبياً فإن السائل يعبر فقط عن بعض القلق والشك، فالسؤال هنا قد يكون أسلوب السائل لطلب بعض التأكيد، أجب في تهذيب وأعط تأكيدا لكل الجمهور أيضا.

كيف تظل مسيطرا على فترة الأسئلة والاجابات:

تقل أهمية نقل أفكارك للجمهور خلال فترة الأسئلة والإجابة عن أهمية ذلك خلال حديثك، وإذا لم تفعل ذلك ستفقد فرصة هامة لإقناع وقيادة جمهورك، هناك ثلاثة أهداف متصلة ببعضها البعض ومن الصعب فصلها، وإذا ما وضعت الثلاثة في ذهنك ستحافظ على سيطرتك على فترة الأسئلة والاجابات:

1 - حافظ على مصداقيتك وتحكمك مهما حدث، ففي أي مرة لا تبدو فيها صادقا فأنك توجه الشك نحو عرضك كله، وإذا أصبت بالغضب وبدوت مدافعا ستفقد السيطرة، أعد السؤال حتى يسمعه الجمهور بوضوح وحتى تهدأ قليلا عندما تسمعه بصوتك.

ص190

إن تعريفي لكلمة جازم هو معرفة ماذا تريد إيصاله بفاعلية مع الحرص على حقوق الآخرين، ومفتاح النجاح من خلال الحزم هو أن تبقى هادئا غير مبال للدفاع عن نفسك وأن تكون لطيفا، والمتحدث القوي هو ذلك الذي يحافظ على سيطرته على الموقف، فإذا فقدت السيطرة نتيجة لفقدان أعصابك فلن تستطيع أن تؤكد موقعك بين جمهورك.

2 - حقق الرضا للسائل، ولكن تذكر أنه لا تجب عليك اجابة السؤال كلية، ولا تضيع وقتا كثيرا مع شخص واحد، لسوء الحظ أن معظمنا يريد أن يرى نظرة الرضا والقبول الكامن في عيني السائل، ولكنك إذا قضيت الوقت اللازم للحصول على هذه النظرة ستفقد بقية جمهورك، أجب بطريقة تضع نقطتك الأساسية في علاقة متصلة بهدفك العام واقطع صلة العين ثم اكمل، بقولك مثلا: "لقد سألت؛ سيدي سؤالا ممتازا ومعقدا بعض الشيء، وبما أن لدينا الكثير من الناس يسألون؛ فهذه هي الطريقة التي يمكنني أن أجيب بها في وقت محدد كهذا"؛ ردة فعل مهذبة وهادفة ستساعدك على مضيك في خطبتك بسلاسة.

لا تسقط في المصيدة بالسؤال "هل هذا يجيب على سؤالك تماما؟" فالسائل الجدلي والنشط قد يرغب في الظهور أكثر ويطلب مزيدا من التوضيح، وتذكر أنه لا يوجد قانون ينص على أنك يجب أن تجيب على كل سؤال تماما.

3 - اهتم بكل الجمهور، يجب أن تجعل الناس يدركون أنك دائما ما تضع في عين الاعتبار وقتهم وصبرهم، فإذا سألت سؤالا متعدد الجوانب مثل (كيف يمكنني ان أتعامل مع قلة عدد الموظفين، وصغر المكان، ورئيس لا يخول أي سلطة حقيقية؟)

ص 191

يمكنك أن تقول "لقد سألتني ثلاثة اسئلة وجيهة، ولكن دعني أجيب على أحد هذه الاسئلة ثم أعود إلى الآخرين إذا تبقى لدينا وقت لأن هناك أناسا آخرين قد يرغبون في إلقاء الاسئلة أيضا"، بهذا الأسلوب ستجيب جزئيا على السؤال وتحتفظ بانتباه الجمهور معك، وسيقدر لك الجمهور عدم السماح للسائل باحتكار الوقت القليل الذي ستقضيه معهم.

وإذا تلقيت سؤالا خارج الموضوع؛ توقف وأسأل: "هذا سؤال جيد، هل لدى أي أحد آخر اهتمامات مماثلة؟" وإذا لم يكن منهم اهتمام بالموضوع أجب على السؤال باختصار، وأخبر السائل أنك ستكون سعيدا بالبقاء والتحدث معه بعد العرض، هذا الأسلوب يصلح أيضا للسائلين العدائيين.

احتفظ بهذه الأهداف الثلاثة في ذهنك وستنجح، وكلها تدور حول تقديرك لجمهورك، وكلما قدرتهم وجدتهم يساندوك.

لا تقلل من قيمة الدفء:

بعض المتحدثين يقدمون ثناء للسائل "هذا سؤال يدل على الاستيعاب" أو "هذا سؤال يصل لقلب الموضوع"، وهذا يشيع جوا دافئا، حتى وإن بدا السؤال عدائيا يمكنك أيضا أن تثني على السائل، وهذا الأسلوب يستحسن استخدامه أحيانا، فإذا بدأت كل اجابة بمجاملة ستبدو غير صادق.

ادخر نكاتك (أو استخدمها في خطبتك):

قاوم الاغراء بأن تكون ذكيا وحاذقا عندما تجيب الاسئلة، سيعتقد الجمهور أنك لا تنظر إليهم بعين الجدية وسيتعاطفون حينها ليس معك ولكن مع الإنسان ذي الروح الشجاعة الذي تجاسر وسألك سؤالا.

ص192

التعامل مع السائل العدائي:

بشكل عام يجب ألا يقلق المتحدثون من أن كل سائل هدفه الانقضاض عليهم، ولكن في بعض الحالات سيلقى في طريقك سؤال عدائي، هناك طريقة واحدة للتصرف في مثل هذه الحالة: كن لطيفا، ولا تكن -تحت أي ظروف- ميالا للدفاع عن نفسك، غاضبا أو فاقدا للثقة في نفسك، فالجماهير تفضل المباراة العادلة والسلوك المهذب وتلقائيا سترفض الشخص الذي يسبب المشاكل.

إذا كنت تتعامل مع موضوع صعب وتتوقع جمهورا عدائيا، فاطلب من الناس أن يذكروا أسماءهم، شركاتهم.. وهكذا مما يقلل من عدد الاسئلة لأن الكثير من الناس لا يحب أن يتطوع بالإدلاء بمثل هذه المعلومات الشخصية، وهذا الأسلوب يصلح أمام الجماهير الكبيرة أو التي لا يتعارف فيها الناس مسبقا.

والتهذيب لا يعني ان تكون ضعيفا، فإذا خرج السائل عن النطاق المعقول يمكنك أن تنبهه.

النقاط الهامة للتحكم في الأسئلة:

يهتم المتحدثون الذين يجيدون التعامل مع فترة الأسئلة والإجابات بالنقاط التالية:

1 - اعط تعليمات واضحة في بداية فترة الاسئلة والاجابات، فإذا لم تكن قد حددت قواعدك مسبقا لا يمكنك اللجوء إليها دون أن تبدو وكأنك تتفادى السؤال.

2 - استمع جيدا: الاستماع الجيد ليس صفة قوية لدى معظم المسئولين التنفيذيين ولكنها مهارة هامة للمتحدث الفعال،

ص193

ومقولة (أبيكتيتوس) تعبر عن هذا أفضل تعبير (أعطانا الله أذنين وفما واحدا لنسمع مرتين أكثر مما نقول).

3 - استمع إلى كل من لديه سؤال قبل أن تعود لمن سأل سؤالا ثانيا، وإذا حاول أحدهم الاحتكار، قل إنك ستعود إليه بعد أن تستمع لمشاركين آخرين، وتأكد من

وضعك لهذه القاعدة منذ البداية، ويمكنك أن تتعامل مع من يصر على رفع يده بالقول: "هل يمكنك الانتظار لحظة لو سمحت؟ أعتقد أن ذلك الجالس أقصى الشمال هو التالي".

4 - تلقى الاسئلة بنظام دائما، فعندما يرفع شخصان أو أكثر في نفس الوقت، اسمع أول من رأيته ثم ضع في ذهنك الآخرين لتعود إليهم بالترتيب.

5 - لا تترك أي مناطق مظلمة أثناء بحثك عن الأسئلة، وهذا يعني أن تترك عيناك تتجولان في الغرفة كلها بما في ذلك الثلاجة والطاولة الرئيسية.

6 - عندما يلقى عليك سؤال كرره دائما قبل أن تجيب، ربما يكون الكثير من الناس من جمهورك لم يسمعوه، وإذا احتجت لتوضيح فاطلبه، إن إعادة السؤال أو قوله بصورة أخرى أحد أساليب الاستيضاح: (كما يتضح لي فأنت تسأل...)، لا تشعر أنه يتوجب عليك تكرار نفس اللفظ، يمكنك دائما أن تقول السؤال بطريقة تعطي الانطباع الذي تريد أن تعطيه، واختم بشكرك للسائل.

7 - انظر دائما إلى كل سائل في عينيه مباشرة، ثم أجب على السؤال باختصار ودقة، لا تبعد عن النقطة الأساسية، قد تشجعك بعض الأسئلة على إلقاء خطبة للإجابة عنه، لا تفعل ذلك فأنت قد ألقيت خطبتك بالفعل.

ص194

8 - إذا لم تعرف الاجابة لا تخادع محاولا إعطاء إجابة، سيقدرك مستمعوك أكثر إذا كنت صريحا وقلت إنك لا تعرف وإنك ستبحث عن الإجابة.

9 - قد تصبح قادرا على تسجيل بعض النقاط الهامة بأن تطلب من شخص آخر في الجمهور أن يجيب، فإذا سئلت مثلا سؤالا تقنيا كنت تعرف أن شخصا ما في الصف الخلفي خبير، انقل السؤال له: "هذا سؤال وجيه، لكنه يخرج عن دائرة تخصصي، ربما يستطيع (فلان) أن يعلق"، وأنت بهذا ترضي السائل وتكسب تأييد الخبير في نفس الوقت.

10 - وفر خاتمتك لنهاية الفترة، ولا تجعل غيرك يختتم الحديث إلا إذا قال ما يدعم موقفك تماما او قال شيئا لا ينسى.

قواعد اختبار الأسئلة:

هناك ثلاثة شروط يجب أن تتوفر في كل إجابة، فيجب أن:

1 - تعلم جمهور المستمعين.

2 - تقنعهم.

3 - تكون متصلة بهدفك الرئيسي.

إن السبب الأساسي وراء وجود جمهورك هو أن يتعلم ويقتنع، وجلسة الأسئلة والاجابات إنما هي امتداد لغرضك الأساسي، فاجعلها في صالحك، وبغض النظر عن حسن أو سوء استقبال الجمهور، أشكرهم دائما بصدق على الوقت والجهد الذي بذلوه في فترة الاسئلة والإجابات والأفكار التي شاركوا بها.

ص195

الانتهاء بقوة:

إذا كنت تختتم حديثك بفترة الاسئلة والاجابات؛ فافعل ذلك قبل أن تنجرف الأسئلة بعيدا عن الموضوع، حاول أن تنتهي بسؤال من الجمهور يوضح موقفك مرة أخرى، لا تواصل الحديث أبدا حين يبدأ الناس في الاستعداد للانصراف وترك القاعة بينما هناك سؤالان لم تجب عنهما بعد، لابد أن تكون مسيطرا على الموقف وتجنب دوران حوار مثل هذا: "هل فرغت بعد من الحديث؟". "نعم ولكن لا تريد التوقف"، اختتم الحديث بنفسك بقولك "هذا كل ما نملك من الوقت اليوم، أريد أن أشكركم جميعا على مشاركاتكم"، ثم الق خاتمتك في دفء وثقة، تقدم إلى الأمام واختلط مع الجمهور خاصة إذا كنت واقفا خلف منضدة.

ص196

لغة الحركة الإيجابية

ص197

لغة الحركة الإيجابية

"كلما كبرت، كلما قل اهتمامي بما يقول الرجال، أنظر فقط إلى ما يفعلونه"

آندرو كارينجي

على الرغم من أن اللغة القوية يمكنها أن تجعل الناس يراقبون كلماتك إلا أن لغة الجسد تؤثر في عرضك لحظة ظهورك أمام الجمهور، هل سمعت مرة متحدثا يتحدث في موضوع يهمك إلا أن أسلوب عرضه جعلك لا تصدق ما يحاول قوله؟ إذا لم تتواءم لغة جسدك مع كلماتك لن تكون رسالتك واضحة وسيصدق الناس لغة جسدك وليس ما تقوله.

نحن نعيش في مجتمع يعتمد على البصر، يبدأ الناس في إصدار حكمهم عليك على أساس لغة جسمك في اللحظة التي يرونك فيها، لا يمكن لكلمة أن تعبر عن الثقة أو عدم الثقة بالنفس كما تفعل حركات الجسد، ويحتاج تغيير الانطباع السيئ الذي تتركه إيماءاتك غير الشفهية إلى كلمات كثيرة وذكية منك، يدرك المتحدثون

الفعالون أنهم لا يجب أن يجيدوا عرضهم الشفهي فقط، بل يجب أن تعمل حركاتهم غير الشفهية لصالحهم بشكل إيجابي.

يقول (ألبرت مهرابيان(إن الإنسان يرى بثلاث طرق: 55% بصريًا، 38% صوتيا، و 7% لفظيا، يأخذ الجمهور انطباعهم الأول الذي يصعب تغييره بمجرد ظهورك وانتظارك ليتم تقديمك وصعودك على المنصة، باختصار أنت أفضل المساعدات البصرية التي تدعمك أو قد تكون أسوأها.

ترجع لغة الجسد السلبية في الغالب إلى العصبية الزائدة أو الافتقار إلى الإعداد، إذا كنت قد أعددت محاضرتك بشكل جيد سيلحظ جمهورك ذلك، وستكون حركاتك مؤكدة أكثر من حركات الشخص الذي لا يعلم كيف يشغل آلة عرض الشرائح، وكما أوضح الكلام عن الخوف فإن كثيرا من العصبية يمكن إزالتها إذا أدركت أن جمهورك يرغب في أن يستمتع بوقته، التق بجمهورك في منتصف الطريق بلغة جسد إيجابية بدلا من أن تكون مشوشة، وسيسهل على الجزء الشفهي في حديثك أن يكون ذا أثر أفضل.

معالجة القضايا الكبرى:

إجادة لغة الجسد تتعلق بالتحكم في الخطوط العريضة للاتصال غير الشفهي والإيماءات والحركات الصغيرة التي غالبا ما تصدر منا دون وعي، سأبدأ بالنقاط الكبيرة التي قد تضيف أو تقلل من فعاليتك:

1 - الإعداد: بالإضافة إلى جعلك واثقا ومتحكما، فلا شيء يقنع الجمهور باهتمامك مثل الإعداد الجيد، وهو الأساس لبناء لغة جسد إيجابية.

2 - الحالة (المزاج): المزاج الصبياني الفوضوي ينبئ عن الافتقار إلى الثقة بالنفس وربما إلى الانضباط، ومن المدهش أن العديد من الناس يتجاهلون هذا العنصر الهام في عروضهم وأحاديثهم، فالوقوف بشكل منتظم ومتوازن بين القدمين وبكتفيك إلى الخلف، تنقل نمطا حماسيا ومتيقظا حتى وإن كان هذا بعيدا كل البعد عما تشعر به حقا.

3 - كيف تقترب من المنصة: بينما تنتظر دورك، حافظ على مظهر واثق ومسترخ، وبينما يتم تقديمك، انظر أولا إلى المقدم ثم انظر ببطء إلى الجمهور بينما يلقي المضيف بتقديمك بإيجاز، وأثناء

اقترابك من منصة الحديث؛ انظر وكأنك تفضل أن تكون هناك على وشك الحديث لهذه المجموعة على أي شيء آخر في العالم، اجعل مشيتك بثقة، لا يوجد قانون خاص عمن تنظر إليه أثناء اقترابك من منصة المتحدث، بل يعتمد هذا على المسافة التي يجب عليك أن تمشيها، وإذا كان يجب عليك أن تجهز الميكروفون وإذا كان الجمهور يصفق أم لا وما إلى غير ذلك، وهناك وسيلة أخرى هي التعبير عن شكرك لتقديمك بالنظر أولا للجمهور مبتسما ثم النظر إلى الشخص الذي قدمك وأخيرا السير نحوه.

بمجرد وصولك إلى منصة الحديث هدئ سرعتك قليلا واستجمع قواك، اظهر دائما رد فعلك على المقدمة ولكن بإيجاز، يمكنك أن تقول ببساطة (شكرا جزيلا) ثم تنتقل إلى خطبتك، إذا كنت تستخدم منضدة حديث ضع أوراقك في أعلى نقطة ممكنة حتى لا تضطر عيناك إلى أن تنتقل مسافات كبيرة، مما يسمح لك بأن تتبع الجمهور بعينيك أكثر، ويجب أن تختبر الميكرفون قبل أن تبدأ، وإذا كان عليك أن تعد له، خذ الوقت الكافي لذلك وابدأ هادئا ومتحكما.

بمجرد تجهيز أوراقك وميكروفونك جهز نفسك كذلك، واجعل وزنك بين قدميك وقف مستقيما وأدخل معدتك إلى الداخل، يمكنك أن تضع يديك على المنضدة بخفة بدون الارتكاز عليها، لا تقلق إذا كانت ركبتيك تهتزان، تذكر أنك حتى لو كنت محطم الأعصاب فإن هذا لا يهم ما دام جمهورك لا يعرف.

وملحوظة نهائية عن المنضدة: لا تستعملها إن كنت لا تحتاجها، فهي تفرض بعدا وعلوا، وهي بمثابة الحواجز بينك وبين جمهورك، يتحدث أي كتاب عن (البيع) عن الحاجة لكسر

ص200

الحواجز بينك وبين عملائك، فلماذا تخلقها أصلا؟ يصر بعض المتحدثين على استخدام المناضد ليشعروا بالارتياح، ولكن هذا سبب وجيه آخر لعدم استعمالها حيث سيشعر الجمهور حينها فقط أنك منزعج.

4 - كيف تستخدم لغة العين: تعتبر عيناك أهم معالم جسمك كمتحدث، لأنها مهمة في تكوين الألفة مع الجمهور، قبل أن تبدأ في الحديث تجول بعينك في الغرفة، انظر في أحد جوانب الغرفة إلى الجانب الآخر ومن الأمام للخلف، ستجعل هذه الوقفة جمهورك يدرك أنك مسترخ ومجهز نفسك للمحاضرة، توجه بعينيك إلى أكبر عدد ممكن من الناس، وبما أن رسالتك الأولى يجب أن تكون (أنك سعيد لوجودك بين الجمهور) وعيناك هما أول صلة بينك وبين الجمهور، اجعلهما يدعمانك، واخلق التواؤم عن طريق لغة العين قبل بدئك في الحديث.

سيساعدك هذا على الظهور بوجه بشوش، خاصة إذا شعرت بأن جمهورك كان

غير مرحب، فكر بنفسك وكأنك تتحدث إلى ذلك الشخص المتفتح والمتقبل، وانظر إليه كلما احتجت إلى ذلك.

لمعظم الناس انحياز نحو أحد جانبي القاعة، لتكتشف إلى أين تنحاز، اجعل أحدهم يراقبك وأنت تتحدث، ثم عندما تبدأ خطبتك ضع قدمك باتجاه الجزء الذي تهمله عادة، ستحرك عندها وجهك تلقائيا باتجاه ذلك الجزء، وليبدو أنك تنظر إلى القاعة كلها قسمها إلى أرباع، وتأكد أنك تنظر إليها كلها، ابحث عن وجه بشوش في كل ربع وركز على ذلك الشخص ولكن ليس بطريقة واضحة، بل كن غير متوقع.

ص201

5 - الملابس: الملابس يجب أن تكون ملائمة ومريحة، كيف ملابسك مع من توجه الحديث لهم، ولا يعني هذا أن تلبس تماما مثلهم بل حاول اختيار أزياءا مشابهة لما لديهم، أنا مثلا كنت أرتدي ملابس رسمية دائما، وبمجرد أن تجاوزت عن الرسمية في الملبس وأصبحت أرتدي ملابس خفيفة ولكنها أنيقة ارتفعت تقديراتي، عندما تتردد في الاختيار، البس ما يميل إلى الجانب الرسمي وحاول إضافة مذاق خاص، فالجمهور لا يرغبون في النظر إلى متحدثين يقصدون الظهور بمظهر كئيب.

يجب أن يلتزم الرجال بالأساسيات -بدلة داكنة وقميص أبيض أو ملون لإضافة بعض التناقض، إلا إذا كانوا يتحدثون في الهواء الطلق حيث يلبس الجميع ملابس خفيفة.

أمام النساء خيارات أكثر وهي أكثر تأثرا بتغيرات الموضة، أهم نقطة بالنسبة للمرأة أن تتأكد أنها هي التي ترتدي الملابس وليس العكس، حاولي اختيار الملابس المريحة التي تجعلك تشعرين بالاطمئنان، وإذا لم تكوني مشهورة باتباعك للموضة الصارخة أو ظهورك بشكل معين فتجنبي التطرف والمبالغة، يمكن للنساء ارتداء الألوان البراقة: لذا يجب عليك أن تكوني بارزة فقط بل أيضا ملائمة، أمام جمهور محافظ يمكنك إضفاء لمسة جميلة بإضافة وشاح أحمر لملابسك، أعرف امرأة دائما ما تبدو بمظهر جيد وملائم بارتدائها حلة بيضاء.

والأهم من ذلك ألا ترتدي ملابس تحتاج لتعديلها كلما وقفت أو جلست، وإذا لبست قبعة تأكدي أنها لا تخفي وجهك، وإذا لبست مجوهرات اجعليها بسيطة ولا تصدر أصواتا، السوارات الكبيرة والحلقان المدلاة ممنوعة حيث أن المجوهرات قد تقلق الجمهور.

ص202

يجب على النساء أيضا أن يرتدين ملابس بها جيوب لوضع ملاحظاتهن ومنديل فيها، واتركي حقيبتك في مقعدك عندما تقتربين من المنصة.

6 - كيف تتحكم في يديك: عادة ما يسأل المتحدثون المستجدون عما يفعلونه بأيديهم خلال الحديث، يمكن للأيدي ألا تصبح مشكلة إذا عرفت ماذا تتجنب:

- لا تمسك بالمنضدة وكأنك تتمسك بحياتك الغالية.

- لا تضع يديك في جيوبك طوال الوقت ولا تمسكها أمام صدرك.

- لا تعبث بمجوهراتك أو ملابسك.

على الرغم من أن يديك قد تبدوان أكبر من ذي قبل لكنها قد يساعدانك كثيرا، هناك أربع طرق لاستخدامها لإيصال الأفكار بصورة أفضل: لتوضيح الشكل، الحجم، العدد والاتجاه، تدرب على حركات يديك حتى تصبح مريحة وطبيعية، والغالب أنك ستشعر بالراحة أكثر إذا ما وجدت شيئا لتفعله يداك، وإذا التصقت عيناك بملاحظاتك فستشعر وكأن كفيك أثقالا مثبتة في نهاية ذراعيك، وسيكون من الأسهل استخدام كفيك بتلقائية إذا حافظت على استخدام لغة العيون مع الجمهور.

تدرب على الحركات أمام المرآة واستشعر ماذا تفعل وكيف تبدو، تأتي الحركات القوية من الأكتاف وليس المرافق، عندما تحرك مرفقك (جرب هذا أمام المرآة واجعل يديك باتجاه السماء) سترى كيف أن الحركة التي تنتج ضعيفة.

استخدم حركات الأيدي بعناية، بما أن الكثير منها قد يعرف، عندما أدرب الناس على الخطابة العامة أقول لهم أن يحتفظوا

بأذرعهم وكفوفهم جانبا إذا لم يكونوا مرتاحين عندما تشاهد عروض بالفيديو نجد أن هذا الوضع ليس غريبا بل ويبدو مريحا للغاية، إذن إذا لم يريحك استخدام يديك للتوضيح، ضعها على جانبيك.

7 - ابتسامتك: ما لم تكن تتحدث عن مسألة حياة أو موت فابتسم دائما، فهذا يوحي بالدفء ويرخي عضلات وجهك، ويظهر معظم الناس بمظهر أفضل عندما يبتسمون ويجعل هذا جمهورك مرتاحا أكثر لأنك تبدو أكثر تلقائية وثقة، ولن يخلق المتحدث ذو الوجه المتجهم الألفة المطلوبة بينه وبين جمهوره، على الرغم من هذا فإنني في فصول الخطابة العامة التي بها 20 طالبا؛ يجب علي أن أخبر على الأقل 15 منهم أن يبتسموا أكثر، حاول أن تنظر إلى جمهورك بدفء وود وستجد هذا يسهل عليك الابتسام.

8 - النظارات: إذا كنت ترتدي نظارات، يجب أن تهتم بمظهرها أمام الجمهور،

فالنظارات ذات الإطارات السميكة تخفي وجهك وتفصل بينك وبين جمهورك، والنظارات ذات العدسة الصغيرة تعطي الانطباع أنك تنظر من أعلى أنفك إلى جمهورك، في المرة التالية التي تغير فيها نظارتك، جرب ذات العدسات الكبيرة والإطارات الضيقة، ابتعد عن العدسات التي تقتم تحت الأضواء وتلك التي تشوش النظر، ويتحاشى كثير من المتخصصين هذه المشاكل بارتداء العدسات اللاصقة.

يمكنك أيضا أن تستغل نظاراتك بخلعها مرة أو اثنين أثناء الخطبة أو في نهايتها عندما تستعد لاستقبال الأسئلة من الجمهور، إذا كان لديك نظارات فاستخدمها في إضافة تأثير خاص إلى إيماءاتك.

ص204

الأفكار الجديدة:

تتطور الخطبة وتنمو في مراحل طوال إلقائها.. حيث ينقلها صاحبها من فكرة إلى فكرة ويجب أن تركز على الفكرة الجديدة في جملتك، فإذا كنت مثلا تحدثت عن نجاح المبيعات وبطريقك لتقديم مفهوم النجاح في الحياة فحاول أن تشدد صوتيا على كلمة (الحياة) لأنها تمثل فكرة جديدة، بينما قلل من تشديدك على كلمة النجاح لأنك تحدثت عنها سابقا، تمثل 90% من الأفعال أثناء الحديث أفكارا جديدة وهذه يجب ألا تترك للجمهور كي يخمنها بل لابد لك من استعمال صوتك لحثه على الانتباه.

ومن الأساليب الأخرى لإبراز فكرة هامة، التوقف عن الحديث قبل تقديمها مباشرة، فالوقفات تشد الانتباه، والجمهور يكون قد اعتاد على سماع المتحدث وهو يتكلم مما يجعله يجلس متشجعًا عندما يهدأ المتحدث. في الواقع الوقفة الطويلة طريقة ممتازة لبدء الحديث. فإذا تم تقديمك للمستمعين ووقفت على المنصة تنظر إليهم، الوقفة في مثل هذه الحالة تشد انتباه الجميع بما أنهم لا يعرفون متى وكيف ستبدأ، وستكون النتيجة إنك ستظهر قويًا ومتحكمًا في الحديث.

اجعل خطبتك شائقة من خلال النطق، الإلقاء والتلفظ:

عندما تتحدث فأنت تستفيد من الكلمات كما يستفيد الموسيقي من النوتة الموسيقية، ويمكنك مثل الموسيقى أيضا أن تستخدم الكلمات بطريقة ركيكة أو بشكل جيد وواثق. وكل ما تحتاجه هو بعض الدراية باللغة، وينقسم أسلوب الحديث إلى ثلاثة عناصر:

1- النطق: وهو يعني استخدام الشفاه، اللسان، الأسنان، الفك السفلي، اللثة العليا، وباطن الفم والحنجرة. وحتى يكون نطقك جيدا يجب أن تحافظ على مرونة هذه الأجزاء أثناء

ص205

الحديث مما يضمن سهولة النطق.

2- الإلقاء: الإلقاء هو الإنتاج المتكامل لصوتك ، وهذا قد يكون سهلا ممتنعا أو يكون غير متقن اعتمادا على كيفية تركيبك لكل ما تقوله.

3- التلفظ: وهو أسلوب آدائك وهو ما تؤثر فيه لهجتك، حيث أن نطق الناس للكلمات يختلف باختلاف المناطق. فكلمة (كار) أي سيارة بالإنجليزية تنطق (كار) في نيويورك و (كار) في بوسطن، وفي احدى العروض سمعت سيدة روسية تتحدث عن الطاقة النووية وبدل كلمة الكتلة mass تنطق mess أي فوضى مما أربك الجمهور.

لا تتجاهل الأساسيات: الحروف المتحركة والساكنة:

حروف المد والحروف المتحركة هي موسيقى الكلام فهي تنقل نغمة الحديث، أما الحروف الساكنة فهي عظام الكلام ولذلك فأنها يجب أن تكون دقيقة وحادة، والأنغام هو الدمج بين حرفين متحركين لتشكيل مقطع واحد. ولكن هذا المقطع يجب أن يكون بحرص.

في حالة نطق حرف المد، يجب أن يكون اللسان خلف الفك السفلي، والمشكلتين الاساسيتين في نطق مثل هذه الحروف هي إطالة القصير منها أو اختصار الطويل منها ولتجنبهما حافظ على مرونة لسانك ونشاط فكك.

القراءة بصوت عال ما زالت أفضل الطرق حتى يصبح المتحدث واعيا بالأصوات المختلفة التي يحدثها، ففي الحروف الهجائية عدد من الأحرف المختلفة التي قد تمزج بأساليب متعددة لإنتاج أصوات يختلف كل منها عن الآخر.

ص206

تنفس بأسلوب صحيح:

حتى يسمعك جمهورك لابد أن تتنفس بأسلوب صحيح. يبدأ الناس عادة الحديث بنغمة عالية ثم يبدؤون في الانخفاض تدريجيا، يصبح صوت المتحدث رتيبا عندئذ لأن أنفاسه ليست منتظمة لتساعده على تعدد النغمات أثناء الجملة، الصوت الجيد لابد أن يسانده نفس قوي يمكن الناس من سماع جميع الكلمات الهامة.

نحن نمضي في حياتنا في عادات سيئة فلا نتنفس كما يجب، لنرى كيف نتنفس راقب الحيوانات و الأطفال، وحتى تصحح عادات التنفس لديك خذ نفسا عميقا ولاحظ: هل يتسع صدرك و أكتافك فقط أو يتسع حجابك الحاجز أيضا؟. فالحجاب الحاجز يجب أن يتسع عن الشهيق وأن يفرغ الهواء منه عند الزفير.

ابحث عن حجابك الحاجز:

لحث الحجاب الحاجز على العمل حاول أن تجري مثل الرياضي الذي أفرغ صدره من الأنفاس واضحك أثناء هذا واضعا يدك حول خصرك. فأنت هكذا تتنفس من الحجاب الحاجز الذي يشبه الحزام حول تلك المنطقة من جسمك. لتدريب حجابك الحاجز ارقد واضعا شيئا ثقيل مثل كتاب على صدرك.

ارفع الكتاب واخفضه وحاول الاعتياد على التنفس من حجابك الحاجز، عندما تكون واقفا تدرب على ألا ترفع أكتافك اثناء التنفس، فالجمهور لا يلحظ التنفس الصحيح من عدمه.

والأمر لا يتصل فقط بكيفية تنفسك للهواء ولكنه يتصل أيضا بكمية الهواء. فإذا اخذت هواءا كثيرا تضايقت اثناء التنفس وإذا كان قليلا بدا صوتك ضعيفا. ويجب أيضا أن تحاول توزيع الهواء بالتساوي

ص207

على كلمات الجملة. ولا يضيرك أيضا استنشاق كمية زائدة قليلا من الهواء حتى لا ينفذ وقودك فجأة. وحيث أن النقطة الهامة غالبا ما تأتي في آخر الجملة فأنت ستحتاج الطاقة الكافية لإبرازها.

حاول بناء ثباتك:

تحتاج الجمل القصيرة إلى أنفاس قصيرة، بينما تمثل الجمل المعقدة تحديات، أما المتحدث الذي لا يريد التوقف أثناء الحديث لأخذ بعض من الهواء لأن هذا يضعف أفكاره، يمكنك التحكم في احتياجك للهواء كما يتدرب الناس على البقاء في الماء فترة طويلة أثناء الغوص، ابدأ أولا بقول جمل قصيرة ثم أضف بعض المقاطع تدريجيا حين تريد إطالة مدة ثباتك.

النقاط الحساسة: الإيماءات والسلوكيات:

يمكن لإيماءاتك وسلوكك في الحديث أن تساعدك في كسب تأييد وثقة الجمهور أو يمكنها أن تجعل الناس قلقين بل وعدائيين، أفضل الطرق لدراسة حركاتك السيء منها والجيد هي تصوير نفسك وأنت تتدرب أو تقدم عرضا بالفيديو، أعد تشغيل حديثك حتى يمكنك تقسيمه إلى سلسلة من الإيماءات وسلوكيات الحديث التي تعتمد عليها، وفيما يلي قائمة بأكثرها شيوعا وكيف يراها الجمهور:

الدافعية:

- الأذرع موضوعة متعاكسة على الصدر.

- الأرجل المعاكسة.
- إيماءات قابضة.
- إشارة الإصبع الذي بين الإبهام والوسطى.
- حركات قاطعة كما في ضربات الكاراتيه.

ص 208

التفكير أثناء الحديث:
- حركات اليد نحو الوجه.
- رأس مائلة.
- الذقن مرفوع.
- التحدث من أعلى النظارات.
- خلع النظارات وتنظيفها.
- وضع طرف النظارة في الفم.
- حركات كمدخن الغليون.
- وضع اليد على عظمة الأنف.

الريبة:
- الذراعين متعاكسين.
- نظرات جانبية.
- لمس الأنف أو حكه.
- حك العينين.

الانفتاح والروح المتعاونة:
- الجزء العلوي من الجسد في وضع إسراع مفاجئ.
- الأيدي مفتوحة.
- الجلوس على حافة الكرسي.
- حركات اليد نحو الوجه.

ص209

- الجاكت غير المقفول.
- الرأس المائل.

الثقة:

- الذراعان خلف الظهر.
- اليدان على طية السترة.
- الأيدي المرفوعة.

عدم الأمان والعصبية:

- وضع القلم في الفم.
- حك الأصابع بعضها ببعض.
- عض الأظافر.
- اليدان في الجيوب.
- ثني مرفق اليدين.
- البلع بالحنجرة.
- صوت مثل" وو".
- الصفير.
- تدخين السجائر.
- حك الجلد.
- التململ في الكرسي.
- وضع اليد على الفم أثناء الحديث.

ص210

- لغة العيون ضعيفة.
- شد البنطلون أثناء الجلسة.
- العبث بالنقود في الجيب.
- العبث بالأذن.

- لوي وشبك اليدين.

- العبث بالشعر.

- العبث بعصا الإشارة.

- الترنح.

الإحباط:

- الانفاس القصيرة.

- صوت" نفسك".

- حركات مثل اللكمة.

- تحريك السبابة.

- حك الشعر باليد.

- حك خلف الرقبة.

- للتحكم في لغة جسدك، يجب أن تجتمع كل النقاط المذكورة لتعمل لصالحك فإنه من المحبط لأي متحدث في موضوع ذي غرض عظيم يعرض بأساليب غير شفهية تنفر الجمهور، يجب على لغة الجسد الإيجابية والقوية أن تدعم رسالتك الشفوية وتساعدك أن تبدو واثقا مهتما ومتحكما في جميع الحالات سواء كنت تتحدث إلى جمهور ضخم

ص211

أو إلى رئيسك، أو إلى زملائك أو اسرتك.

التحكم في لغة جسدك بحيث تؤكد قوتك كمتحدث تنقل جمهورك بمصاحبتك إلى النقطة التي يصلون فيها إلى رسالتك -بصوت عال- وطريقة جذابة، ومن الوسائل التي تضيف مزيدا من الجاذبية جرعة مناسبة من الفكاهة.

المشاريع المهنية: حلل لغتك الجسدية:

- اطلب من أحد زملائك أن يصور بالفيديو عرضك القادم، وحلل بعناية إيماءاتك، سلوكياتك، ابتسامتك، وقفتك، خطواتك واستخدامك للغة العيون

ص212

الوسائل البصرية

عندما تفوق الصورة آلاف الكلمات

ص213

الوسائل البصرية

عندما تفوق الصورة آلاف الكلمات

"الصورة حقا تعادل ألف كلمة، لكنها يجب أن تكون صورة جيدة"

د. ليدز

نحن مجتمع بصري، فإذا أردت لكلماتك ألا تنسى قدم إلى جمهورك شيئا يمكنه أن يراه، إذا كان لديك فكرة معقدة تريد توصيلها: هل هناك وسيلة لعرضها بصريا؟ فالناس يتذكرون عندما يسمعون ويرون 50% أكثر مما يتذكرون عندما يسمعون فقط، فلا عجب أن الوسائل البصرية مكملة لمعظم المحاضرات والعروض، الوسائل البصرية موجودة في كل مكان اليوم.

والوسائل البصرية لها جانبها المظلم، فكما سيقول لك أي متحدث اضطر أن يستخدمها إنها ستأخذ وقتا وجهدا فكريا كبيرا، وقد تسرق الانتباه مما تقول وهي مكلفة أيضا وإذا ذهب أي منها في اتجاه خاطئ فستكون كارثة.

إذا لماذا نستعمل الوسائل البصرية؟ نحن نستخدمها لأن الصورة فعلا تساوي ألف كلمة، وهي تنقل بحيوية وبسرعة أشياء يتطلب شرحها مجلدات، وهي أيضا توفر الوقت، تخلق اهتماما، تضيف تنوعا وتساعد جمهورك على تذكر افكارك الأساسية.

ص 214

الوسيلة البصرية هي أي دعامة تسند حديثك ومن هذه الوسائل البصرية الرسوم البيانية والتوضيحية، الشرائح، الصور الفوتوغرافية، النشرات والنماذج التوضيحية، ولكن تذكر أنك أنت شخصيا أفضل وسائلك البصرية، فمظهرك وأسلوبك في الكلام وحركات ذراعيك وتعبيراتك اللغوية أو الجسدية كلها أجزاء أساسية في خطبتك.

والوسائل البصرية تساعد بشكل خاص المتحدثين الجدد الذين قد لا يمتلكون الثقة الكافية في أن تحسن حركاتهم سير العمل، كما أن الوسائل البصرية تساعد على التخلص من العصبية بإعطائك نشاط وحيوية، ولكن كما في أي عنصر من عناصر الخطة فالتدريب عامل مهم جدا، والوسائل البصرية التي لم يتم التدرب عليها ستظهر فقرا في الإعداد وسيبدو كما لو كان المتحدث يفتقر إلى الخبرة، وإذا تدربت جيدا فستبدو متحدثا محنكا.

اختبر وسائلك البصرية:

إن العرض الجيد الذي يحتوي على وسائل بصرية أكثر فعالية من العرض الجيد الذي يخلو من وسائل بصرية، لكن تذكر أن الوسائل البصرية تعد مساعدات وليست قطع غيار لحديثك الأصلي، لتتأكد أن أي وسيلة بصرية تفكر بها ستضيف حقا إلى عرضك، اسأل نفسك السؤالين التاليين:

1 - هل يمكنني أن أقدم عرضا بنفس الجودة بدونها؟ الوسيلة البصرية التي لا تحتاجها حقا تخلق نوعا من الفوضى، ويجب أن يكون لكل وسيلة غرض غير إحياء عرضك، تأكد أن كل منها لها صلة بالموضوع وتضيف إلى قيمة عرضك، وصمم الوسائل البصرية بحيث يؤدي كل منها دورا معينا واحرص على أن تكون واضحة وكل منها مستقلا بذاته.

ص 215

2 - هل هي فعلا (وسيلة) بصرية أم (كلمة) بصرية؟ فالكلمات المطبوعة على شرائح ليست وسائل بصرية، الكلمات هي ما جئت لتقديمه، في بعض الأحيان قد تجد أساليب دراسية فعالة لاستخدام الكلمات في الوسائل البصرية ويمكنها مساعدة الجمهور في التعرف على الصور، ولكن حاول دائما أن تستخدم أقل عدد ممكن من الكلمات عندما تصمم وسائل بصرية.

كيف تبتكر الوسائل البصرية:

تأتي الوسيلة البصرية إلى الحياة بعد أن يتبع مبتكرها بعض الخطوات الأساسية:

1 - ارجع لملخص خطبتك أو حديثك وضع أفكارا للوسائل البصرية، كيف يمكن للوسيلة البصرية أن توضح فكرة؟ ما هو النوع الذي سيكون فعالا: الرسوم البيانية، النماذج أو الصور؟، صمم دائما وسيلة بصرية تخدم غرضا معينا، واستخدام الوسائل البصرية فقط عندما تحتاجها وتأكد أنها ذات صلة بالموضوع، حيث يجب ألا تبعث الحيوية في خطبتك فقط بل أن يكون لها هدف أيضا.

2 - اكتب مضمون الوسيلة البصرية على ورقة وابدأ بتصميم شكلها، الورقة تمثل الوسيلة البصرية فحدد النقطة أو النقطتين اللتين تريد توضيحهما.

3 - ارسم وصمم الوسيلة البصرية بنفسك على ورقة، اعط هذا التصميم لفنان أو مصمم إذا كنت تعمل مع أحدهم، وسواء كنت تصمم وسيلتك البصرية بنفسك أو تستعين بفنان متخصص، ضع تصميما مبدئيا لها بنفسك قبل أن تضع الصورة النهائية.

ص 216

4- تجنب الفوضى: اجعل وسائلك البصرية بسيطة وسهلة الفهم، فإذا كان عليك أن تجمع كلمات وتطبعها، احرص على أن يكون مظهرها جيدا ومتوازنا، ضع لكل وسيلة بصرية عنوانا ولا تجعل أي منها يغطي أكثر من ثلاث نقاط رئيسية، وإذا كنت تريد أن توضح نقاطا أخرى، ابتكر المزيد من الوسائل البصرية، قيد وسائلك البصرية بحيث لا تزيد محتويات إحداها عن 6 أسطر وكلما قلت كلما كان ذلك أفضل.

5 - استخدم الألوان في ثلاثة أغراض: لإرضاء العين، ولإضافة التركيز وللربط بين نقطة وأخرى، فحتى القليل من الألوان يمكنه أن يجعل الوسيلة البصرية أنيقة وغير مملة، ضع خطوطا ملونة تحت العناوين ونقاطا ملونة بجانب الأفكار الكبيرة، ولكن لا تبالغ في ذلك فالكثير من الألوان سيخلق جوا من التشويش، واستخدام الكثير جدا من الألوان أسوأ بكثير من التحفظ واستخدام القليل من الألوان.

للألوان تأثير على نفسية معظم الناس، ونحن ننجذب للأجزاء الملونة في الإعلانات ورسائل المبيعات، وكل من الأسود والأزرق يصلحان للعناوين والأزرق يصلح لشد الانتباه ووضع الخطوط تحت الكلام، والأخضر يوحي بالانطلاق ويفضله الناس، والأحمر هو مصيدة العين، لكنه أصعب في الرؤية من الألوان الأخرى ويوحي بالتوقف والتشويش.

إذا عندما تصنع تصميمات مبدئية، استخدم الألوان وتدرب عليها، جرب ألوانا عديدة واحصل على آراء أصدقائك، أي جرب كل الأفكار الصغيرة قبل المضي في تنفيذ رسائلك البصرية.

ص 217

حاول أن تتذكر:

تنطوي الوسائل البصرية -وهناك عدد كبير منها- على بعض الأخطاء بتجنبها الوسائل الجيدة، وفيما يلي بعض الأساليب الخاصة بالوسائل البصرية التي ستجعل عرضك يبدو عرضا شائقا.

1- اجعل جميع وسائلك البصرية متناسقة ولكن ليست مملة، يجب أن يكون للعناوين نفس الحجم و
أساليب الطباعة، يجب ألا تختلف كثيرا، واستخدام الألوان بنفس الطريقة في كل الرسوم البيانية، فإذا وضعت نقاطا زرقاء للتحديد في إحدى هذه الرسوم استخدمها في كل ما تبقى، ولا تستخدم أكثر من ثلاثة ألوان في وسيلة بصرية واحدة.

2- احتفظ بالوسيلة البصرية بعيدا عن الأنظار حتى تصبح مستعدا لاستعمالها،

فأنت تحتاجها لتدعمك وليس لتهزمك.

3- تحدث دائما مع الجمهور وليس مع الوسيلة البصرية ولا تجعلها تصبح ستار أمان تختبئ خلفها، فالمتحدثون الأقوياء يستخدمون وسائل بصرية قوية ويحافظون على صلة العين مع المستمعين.

4- قف بجانب ما تعرض وليس أمامه.

5- لا تنسى تصميم الوسيلة بحيث تتناسب مع مسرح العرض، ضع في اعتبارك أثناء تصميمها حجم الغرفة، مكان الجمهور، الحامل الخاص باللوح أو الوسيلة البصرية، توصيلات الكهرباء والأنوار وهكذا، ابعد الوسائل البصرية التي استخدمها من سبقك، احرص على أن يكون ارتفاع وسائلك البصرية مناسبا بحيث يراه الناس في الصفوف الخلفية، وإذا لم يكن لديك حاملا أو مسندا احمل الوسيلة البصرية ولكن لا تخفي

ص 218

وجهك، وعندما تفرغ، ابعد جميع الوسائل البصرية ولا تجعلها تحدث فوضى في المنصة عندما تلقي ملاحظاتك الأخيرة.

6- تدرب على استعمال وسائلك أثناء تدربك على إلقاء حديثك كله، فمن الخطأ أن تتدرب على خطبتك أولا، ثم تضيف الوسائل البصرية إليها فيما بعد، استخدمها أثناء تعديلك لحديثك وفي كل مرة تتدرب فيها، تأكد من صلاحية هذه الوسائل وعلى الأخص صلاحيتها لك.

استراتيجية الظلمة: تجنب عيوب الشرائح:

الشرائح سلاح ذو حدين، فهي قد تنقل فعالية مفهوم صعب ولكنها أيضا قد تحول انتباه الجمهور بعيدا عنك، بينما أنت نفسك تعتبر أكثر اسلحتك البصرية فعالية كمتحدث، إذًا إذا كنت بصدد استخدام شرائح يجب أن تكون على مستوى جيد جدا لسببين: لتعوض جمهورك عن أنك تغمرهم وتغمر نفسك في جو مظلم ولتحارب ميل معظم الناس لفقد الاهتمام عندما يسمعون أنهم سيرون شرائح.

يجب أن يكون صوتك حيويا وفعالا على الأخص إذا كان عرضك مقاما في غرفة مظلمة، حاول أن تجعل بعض الأنوار مضاءة، فما تفقده بغرض وضوح الشرائح من مشاركة وانتباه الجمهور أكثر مما تستطيع استعادته.

وعلى الرغم من عيوب الشرائح فإنها قد تعمل جيدا وتمثل وسيلة بصرية صالحة للجماهير الكبيرة، وهناك بعض الحالات التي تدعو إلى استخدام الشرائح مثل الجراح الذي يقدم وسيلة جراحية حديثة والمهندس الذي يعرض الأرض حول منشأة جديدة، قد تشجعهم أهداف عروضهم على استخدام شرائح لتعرض في لحظة يتطلب توضيحه العديد من الكلمات، فالشرائح البيانية المتطورة المصممة باستخدام الحاسب الآلي

ص 219

شائعة الاستخدام في عروض الشرائح والبروجكتور (جهاز عرض الشفافات) وتساعد المتحدثين على نقل المفاهيم المعقدة بسهولة.

كما أن الشرائح تعطى للمتحدثين الذين قد يتحدث أحدهم في نفس الموضوع أكثر من مرة المرونة فهم يستطيعون تعديل عروضهم في كل مرة بإضافة أو حذف الشرائح بدون تغير العرض كله.

وإذا كنت تستغل الشرائح بشكل جيد ولا تستعملها لطباعة الكلمات التي تقولها، فالقواعد التالية ستساعدك على أن تبتكر شرائح فعالة:

1- حدد ماذا تريد من الجمهور أن يتذكر وصمم شرائحك حول هذه النقاط.

2 - استخدم فقط العدد الذي تحتاجه من الشرائح ولا تشتت انتباه الجمهور بشرائح لا أهمية لها.

3 - تدرب على عرض شرائحك، وإذا عرضت شريحة، احرص على أن تشير إليها، فلا تعرض على جمهورك شريحة معقدة ثم تمضي في حديثك دون شرحها، وإلا فسيشغل الجمهور بالتساؤل عن أمر بينما أن تتحدث في أمر آخر.

4 - لا تترك الشريحة على الشاشة أكثر من اللازم وعندما تفرغ من شرحها ضع الشريحة التالية.

5 - قم بإعداد العناصر التقنية بعناية، احرص على أن تكون شرائحك موضوعة بالترتيب الصحيح، وعلى الوضع الصحيح ورقمهم مسبقا، وتأكد أن البروجكتور ولوحة العرض بحالة جيدة، افحص كل شيء مرتين قبل أن تبدأ: هل المفاتيح الكهربائية في أماكن مناسبة وتأكد أن لديك التوصيلات الكهربائية إذا احتجت لها.

ص 220

6 - اخلق تواصلا مناسبا مع مستمعيك قبل أن تبدأ بعرض الشرائح، دعهم يعملون كأنك أنت الخبير وليست الشرائح وأنك تريد أن تكون في ذلك المكان، فكثير من الجماهير حضروا عروض شرائح مملة، وأنت يجب أن تقدم شيئا مختلفا عن هذه التجربة، واجعلهم يرون أنك مقدم جيد يستعمل الشرائح لأنه يريد ذلك وليس لنه يجب عليه ذلك.

7 - اطفئ الأنوار مرة واحدة فقط، فإضاءتها وإطفاؤها كثيرا سيشوش الجمهور.

8 - إذا حدث أي عطل أثناء العرض كأن تسقط لوحة العرض أو تتعطل أو ينقطع التيار الكهربائي أو أي حالة طارئة خذ 5 دقائق للراحة لتصلح فيها العطل.

البروجكتور (جهاز عرض الشرائح) الأداة الأمثل:

ما يزال البروجكتور أهم أداة للحصول على الدعم البصري في أي عرض، بينما يمكننا تصميم الوسائل على الكمبيوتر وعرضها على الكمبيوتر فإن استعمال الصفحات المطبوعة على الآلة الكاتبة كوسائل بصرية أصبح جزءا من الماضي فهي ليست ممتعة غالبا ما تكون مزدحمة بكم هائل من المعلومات التي يصعب على المستمعين استيعابها.

وهذه بعض الأسباب:

1 - يمكنك انتاج الورق الشفاف بسهولة وبتكلفة قليلة.

2 - يسهل على الجمهور قراءة الشفافات ويمكن استعمالها لمجموعات كبيرة، فيمكنك عكس الصور لمسافة تتراوح بين بعض الأقدام إلى أكثر من 1.5 قدم.

ص 221

3 - يمكنك التأثير في هذه الوسائل بالإشارة إلى الورق الشفاف أثناء العرض.

4 - يسهل حمل البروجكتر.

5 - عملية النسخ سهلة وغير مكلفة.

6 - لا يتطلب استخدام البروجكتر إطفاء الأنوار مما يساعدك على الحفاظ على اتصالك بأعين جمهورك.

7 - يمكنك استخدام حائط أبيض بدلا من الشاشة إذا تطلب الأمر.

8 - لن تكون بحاجة لأن تدير ظهرك للمستمعين.

ومبادئ الثقافات الجيدة تتضمن ألا تتجاوز كلماتك عدد ست كلمات في السطر الواحد وأن تطبع كلماتك بحجم كبير يضمن الرؤية الواضحة، يمكنك أيضا استخدام بعض فنون العرض وأن تحدد كلماتك أو أي وسيلة لشد الانتباه، ورقم شفافاتك حتى تستطيع تصنيفها بسهولة إذا اختلطت.

تحسين أدائك:

عندما تضيف البروجكتور، فإنك ستحتاج إلى أن تعدل أداءك بحيث يتلاءم معه، فيما يلي بعض النصائح ليكون أداؤك جيدا:

1 - حاول أن تكون مستحكما في الموقف: إذا وضعت صورا على الشاشة فأنت تدعو منافسا لك حيث أن انتباه الجمهور سينقسم عنها بينك وبين الشاشة، ولكن يمكنك أن تتحكم في الانتباه بإطفاء وتشغيل البروجكتر، عندما تضع أي من الشفافات تجنب أن يسبقك جمهورك في النقاط بأن تغطي نقاطا معينة بورقة

بيضاء ثم تكشف كل نقطة عندما تكون بصدد مناقشتها.

ص 222

2 - لا تزعج جمهورك بتشغيل الجهاز بدون وجود شفاف على طاولة الضوء، تعلم كيف تنتقل بانسيابية بين شفاف وآخر وتطفئ الجهاز إذا احتجت إلى التوقف بين الشفافات المختلفة.

3 - لا تنظر إلى الشاشة ولا تستمر في الإشارة إليها: إذا فعلت أيا من هذا فإنك ستفقد صلة العين مع الجمهور، وللتشديد على نقطة ما أشر إليها بقلم أو بمؤشر واتركه على الشفاف، وإذا كنت قلقا أو عصبيا بشأن اهتزاز المؤشر، ضعه على الشاشة حتى تصبح مستعدا لاستعماله.

4 - قرر كيف ستستخدم البروجكتر، وضعه وفقا لذلك، وأفضل وضع عادة هو الركن الأيمن للمنصة لمن يستعمل يده اليمنى أكثر والركن الأيسر للإنسان الأعسر، وإذا كنت ستكتب على الشفافات قد ترغب في أن تكون البروجكتور خلفك مباشرة.

5 - لا تضعف خاتمتك بأن تبدأ في جمع شفافاتك أثناء الحديث، اطفئ الجهاز واترك الورق الشفاف على الطاولة، ثم تحرك إلى الأمام قليلا لتقديم ملاحظاتك الأخيرة.

خطط لغير المتوقع:

يمكنك أن تتجنب أكثر الأخطاء شيوعا في استخدام البروجكتور بالإعداد الدقيق وبأن تكون مسئولا عن التفاصيل المنطقية:

1 - حاول أن تصل مبكرا لتتابع إجراءات التجهيز.

2 - تأكد بنفسك أن كل شيء جاهز ولا تعتمد على كلمات الآخرين.

3 - اعرف مكان مفتاح التشغيل والإيقاف لاختلاف الأجهزة عن بعضها البعض.

ص 223

4 - احضر مصباحا إضافيا للبروجكتور.

5 - احمل معك اسلاك توصيلات كهربائية للاحتياط واحمل أيضا حقيبة بها أسلاك إضافية، شريط لاصق، مقص ومسامير صغيرة وهكذا.

6 - جرب الأجهزة واختبرها.

7 - اختبر الإضاءة باستخدام شفاف على المائدة المضيئة.

8 - جهز خطة بديلة للطوارئ.

الفيديو والأفلام:

ازداد استخدام الفيديو والأفلام لدى المؤسسات ذات ميزانيات الإنتاج الضخمة، وهذه الوسائل تتصف بارتفاع الأسعار والافتقاد إلى المرونة، فالأفلام والفيديو لا يصعب تعديلها بتكلفة قليلة فقط، بل يصعب على المتحدث التحكم فيها كذلك، فهو يضطر لأن يوقف الفيلم حتى يعلق عليه بينما تكون معظم الأفلام مصممة للعرض المستمر.

ويمكن لهذه الوسائل أن تعوض عن هذه العيوب بتطورها وقوتها، فهي تماثل تجارب التليفزيون والسينما التي أدهشت الناس ويمكنها أن تكون بارعة بالطبع، وعندما تدعو كل من الميزانية والمناسبة إلى تقديم عرض قوي، فهذه الوسائل المتخصصة تكون فعالة جدا، وإذا كنت تستخدم فيلما أو شريط فيديو اذهب إلى الموقع مبكرا وتفقد التجهيزات، فلا شيء يتلف العرض مثل دوران الفيلم بشكل خاطئ.

السبور الورقية:

السبورة الورقية صالحة جدا للاستخدام مع الجماهير الصغيرة، يمكنك إعدادها مسبقا أو شرحها ورسمها أثناء مضيك في التقدم ويمكنها

ص224

أن تكون بطاقات عرض فعلية أو ببساطة حامل لوحات كبيرة، اتبع هذه الخطوات أثناء استخدامك للسبورة الورقية:

- اجعل رسوماتك واضحة وبسيطة.

- استخدم حروفا كبيرة مطبوعة.

- لا تتكلم وتكتب في نفس الوقت.

- للرسم استعمل خطوطا كبيرة وثقيلة وصمم التصميمات المعقدة مسبقا حتى تستطيع المرور عليها سريعا أثناء العرض.

- جهز السبورة الورقية مسبقا، ولكن ضع عليها غطاء إلى أن تحتاجه، ويجب أن تكون لديك دبابيس خاصة حتى تستطيع قلب الصفحات عندما تفرغ منها.

- لا تستعمل اللون الأحمر إلا إذا كنت تتحدث إلى مجموعة صغيرة حيث تصعب رؤيته خاصة على السبورة الورقية.

- إذا كنت تتحدث في غرفة ضيقة وطويلة، ضع السبورة الورقية على حامل مرتفع، وإلا فإن الناس في الصفوف الخلفية سيفشلون في رؤية الأسطر الأخيرة.

- عندما تشير إلى اللوحة وأنت واقف إلى يسارها؛ أشر إليها باستخدام ذراعك

اليسرى، فإذا استخدمت ذراعك اليمنى فأنت تخفي نفسك عن الجمهور، وإذا كنت تستخدم يدك اليمنى؛ ضع السبورة الورقية إلى يمينك.

- بعد أن تفرغ من استعمال سبورتك الورقية يجب أن تجد طريقة للتخلص منها، وكما في أي وسيلة بصرية، قد تحتاج لأن تستخدم السبورة الورقية أكثر من مرة أثناء حديثك، لذلك يفضل ترك صفحة بين كل صورة وأخرى، وقد تكون هذه الصفحة خالية أو تحتوي على رمز أو صورة ذات صلة بعرضك الكلي.

ص225

السبورات (لوحات الطباشير):

يمكن أن تكون السبورات أيضا وسائل بصرية صالحة إذا ما اتبعت النصائح الآتية:

- اختبر حالة السبورة دائما مسبقا، وتأكد أن الحامل والأرجل ثابتة.

- احضر معك الكثير من الطباشير الأصفر واحتفظ بقطعة إضافية في جيبك، فالطباشير الأصفر يبدو أوضح من الأبيض.

- استخدم مساحة (بشاورة) مبللة ولبست جافة.

- إذا استخدمت مؤشرا، لا تجعله يتحرك في كل مكان، بل وجهه إلى حيث تريد التركيز وأتركه للحظة ثم خذه بعيدا.

- لا تحاول أبدا أن ترسم أو تكتب لمدة تتجاوز الثواني القليلة في المرة الواحدة، وعندما تريد أن تشرح ما تفعل؛ اتجه بوجهك نحو الجمهور قبل أن تتحدث.

- نظف السبورة بمجرد انتهائك من توضيح ما بها وانتقالك لموضوع جديد، فالرسومات السابقة ستشتت انتباه الجمهور.

نصائح خاصة لسبورات الطباشير والسبورات الورقية:

إذا أردت أن ترسم خطوطا مستقيمة ودوائر مثالية، ارسمها بقلم خفيف جدا أو طباشير قبل العرض، ثم ارسم فوق الخطوط أثناء حديثك وسيعتقد جمهورك أنك ليوناردو دافنشي الجديد.

النماذج والأدوات:

يصلح استخدام النماذج والأدوات للمجموعات الصغيرة فقط، والجيد منها مرتفع القيمة وذو تكلفة عالية في النسخ والطبع، وليس طبعا

ص226

في الاستعمال، وتحتاج النماذج لقدرة فائقة من المتحدث على سرد القصص لتصبح حية ولكن هذا يعني أن للمتحدث مرونة يستطيع بها أن يغير الحديث ليناسب الجمهور، وكما في الفيديو فالنماذج تصلح عندما تستدعي المناسبة استعمالها.

وعندما توزع أدوات، عينات، نشرات أو أي مواد أخرى باعتبارها وسائل بصرية؛ ستفقد الانتباه أثناء ذلك، فلا تقدم نقاطا هاما جديدة عندئذ، بل استغل الوقت للتلخيص أو لوصف الأداة التي وزعتها.

النشرات:

النشرات وسائل بصرية يمكن للجمهور أن يحركها ولذا فلابد أن يتم تقديمها بشكل يجعلك متحكما في الموقف، وضح تماما ماذا تريد من الجمهور أن يفعل بالنشرات، ولا توزعها قبل أن تتحدث أولا في الأفكار التي تحتويها، وإلا فسيبدأ الناس في قراءتها قبل ما تتحدث عنها وبذلك تفقد السيطرة.

وفر الوقت وتجنب الفوضى وأخلق انطباعا جميلا بأن تعد النشرات مسبقا، ثم حاول أن تعرف عدد الصفوف وعدد الناس في كل صف، حاول أن تكون مبتكرا في نشراتك، تجنب استخدام القوائم المطبوعة واستخدم الرسومات أو أي أعمال فنية حيث تحتاجها، فالقاعدة الذهبية للوسائل البصرية تنطبق أيضا على النشرات؛ يجب أن يكون لها هدف واضح وأن تنقل شيئا لا يمكنك نقله شفهيا.

أفضل الأنواع:

إن أفضل أنواع الوسائل البصرية هي الصور التي تحكي قصتك، إنها نوع من الاختزال، فالرسوم والصور التوضيحية هي الوسائل البصرية ذات الاستعمال الأكثر شيوعا وفعالية لدى مصممي الشرائح والشفافات

ص227

والسبورات الورقية.

وللرسوم التوضيحية طبيعة مرنة ويمكنها أن تعرض الرسوم البيانية (عمود، خط، ...)، العلاقات التنظيمية، السبب والأثر وكيف ترتبط الأحداث ببعضها البعض، والأمر الهام هنا متروك لخيالك، فسواء كانت الأداة التوضيحية رسما تخطيطيا، أو رسم كارتون، أو خريطة أو عملا فنيا أصيلا فهي ستجعل من الأداة البصرية حيوية وستحميها من أن تبدو كإعادة مطبوعة لحديثك.

ليست فقط للخطابة العامة:

تصلح الأدوات البصرية، وخصوصا السبورة الورقية، لاجتماعات محدودة واللقاءات مع العملاء، فهي تساعدك على دعم نقاطك وعلى أن تبدو وقد أعددت حديثك وصقلته، وستترك أثرا لأنه لا يوجد الكثير ممن يستخدمونها في مثل هذه الحالات، لاحظ كيف سيمد كل رأسه أول مرة تستخدم فيها الوسائل البصرية في اجتماع مع موظفين.

قائمة الاختبار السمعية البصرية:

1 - هل تعمل وسائلي البصرية على دعم عرضي؟.

2 - هل وسائلي البصرية:

واضحة بسيطة قوية

3 - هل هي واضحة للجمهور ككل؟

4 - هل قمت باختبار أدائها في الخطبة على الأقل مرتين؟.

5 - هل تم ترقيمها؟.

6 - هل تم تنظيمها؟.

ص228

7 - هل وضعت في عين الاعتبار الاحتياجات الإضافية، على سبيل المثال: أقلام التوضيح والورق؟.

8 - هل لدي خطة بديلة؟.

9 - هل أنا راض عن حديثي مع الجمهور، وليس عن الوسائل البصرية؟.

10 - هل لدي طريقة لتعريف الجمهور بكل وسيلة بصرية وقيادته نحو كل نقطة؟.

11 - هل أنا مستعد لشرح كل خطوة في كلماتي الحية بدلا من قراءتها من الوسائل البصرية؟.

12 - في حالة استخدام الشرائح وإظلام الغرفة هل قمت بتدريب صوتي بطريقة كافية؟.

13 - في حالة توزيع نشرات، هل قمت بحصرها بعناية وعددت لتوزيعها بالترتيب؟.

14 - هل دونت في بطاقات الثقة متى أشغل وأطفئ أي وسيلة بصرية؟.

15 - هل قمت بتوقيت توزيع الأدوات أو النماذج لتفادي فقد انتباه المسمعين؟.

ص229

فارغة

ص 230

سحر قوة الدعابة

ص231

سحر قوة الدعابة

لماذا تعتبر الفكاهة وسيلة فعالة للمتحدث العام؟ السبب الأكثر وضوحا هو أن أي قصة جيدة ترفه عن مستمعيك، وتجعلهم يشعرون بارتياح ويتجاوبون أكثر مع ما تقول كما تنقعهم أنك إنسان طبيعي تمتلك روح الدعابة، عندما تستخدم الدعابات في حدود فإن أفكارك تلتصق في ذاكرة مستمعيك، وتصبح أكثر وضوحا وإقناعا.

التقييد هنا هو الفكرة الأساسية، حاول أن تسعى للابتسامات وليس الضحكات البلهاء، فأنت تريد من جمهورك أن ينتبه لما تقول وليس أن يتدحرج من الضحك (إلا إذا كنت كاتبا كوميديا وغرضك الأساسي هو الترفيه)، فهدف الدعابة لدى المتحدث القوي هو أن يضمن مشاركة الجمهور.

استغل الدعابة في بداية خطبتك:

يستخدم العديد من المتحدثين روح الدعابة في أول الخطبة لأن الدعابات الاستهلالية قد تكون وسيلة بيع عظيمة، فالوسيلة المضحكة يمكنها أن تقنع الجمهور بالمتحدث وبالحديث كذلك، عندما قدم أحدهم (توماس إديسون) تحدث كثيرا عن آلة الكلام التي اخترعها، وعندما سمح لإديسون أخيرا بالقيام وقال: "أشكر الرجل على ملاحظاته اللطيفة غير أني يجب أن أضع تصحيحا، فالله هو الذي خلق آلة الكلام لكنني اخترعت أول واحدة يمكن غلقها".

ص232

استخدام الفكاهة في بداية الخطبة تخلق التواصل مع الجمهور ويكون هذا فقط إذا كانت تتلاءم مع الخطبة، تبدأ الكثير من الخطب بالفكاهة بغرض الفكاهة نفسها، ويؤدي هذا إلى خروج الجمهور عن نطاق الموضوع بدلا من مشاركتهم فيه.

واحد من أفضل المواقع لعمل نقطة فكاهية هو عنوان خطبتك، يجب أن يوضح

العنوان نقطة ما تساعد جمهورك على توقع ما سيأتي في الخطبة، لا يتحتم عليك أن تكون رسميا أو كئيبا بينما يمكنك أن تعنون خطبة لمندوبي المبيعات على الهاتف كما يلي" لماذا ما زلت منتظرا على الهاتف؟، أو حديث عن الخطابة العامة: إذا كنت أنا المتحدث لماذا يغط الجمهور في النوم؟"، واحد من أفضل العناوين لخطبة عن تخفيض الضرائب، حيث أطلق المحاسب الذي قدم الخطبة عليها عنوان "كل ما أردت دائما معرفته هو عن الإعفاءات الخيرية لكنها كانت أقل ثمنا من أن تسأل عنها".

كيف تسهل طريقك نحو الدعابة:

إذا كنت مقتنعا بأن استخدام الدعابة يعد فكرة جيدة لكنك لا تعرف كيف تفعل ذلك، إليك بعض النصائح:

1 - لا تحاول أن تكون فكاهيا متمكنا لتستخدم روح الدعابة بفعالية، فكل من يريد أن يظهر وكأنه فكاهي سيشعر بالإحباط، حاول أن تقدر أسلوبك الخاص بدلا من أن تقارن نفسك بفكاهي متخصص.

2 - كن مغامر حاول أن تضيف قصة أو مثالا فكاهيا جديدا كل مرة تلقي فيها حديثا.

3 - تعلم استخدام روح الدعابة فهذا ليس صعبا وإنه استثمار ستحصل على عائد كبير منه دائما، وبمجرد أن تكون فاهما لما

ص233

يجب أن تكون عليه الدعابة ستشعر بارتياح أكثر وأنت تستخدمها:-

- حاول الاحتفاظ بانسياب روح الدعابة لديك بالبحث عن مصادر لها، فالسياسة والأخبار، والتليفزيون، والأفلام الحديثة، والرياضات المختلفة، والكتب المشهورة والناس الذين تتحدث إليهم كلها مصادر خصبة للدعايات الموضوعية.

- أقرا الكتب الفكاهية، المقتطفات الأدبية، مجموعات النكات للمتحدثين وهكذا، وابحث عما استخدمه الناس قبلك في حالات مختلفة.

3 - كلما كنت مجهزا استطعت أن تصبح أكثر تلقائية، فأفضل طريقة للظهور بشيء مرح بين لحظة وأخرى هي أن تتعلم كيف تفعل ذلك قبل تلك اللحظة.

4 - إذا كان لديك روح دعابة قوية فهذا عظيم، ولكن يجب أن تدرك أنك إذا استطعت أن تلقي قصة بسيطة فستحصل على تصفيق حار يدل على التعاطف والتقدير، وذلك يشجع المتحدث كما يفعل الضحك.

ثلاثة أنواع من الدعابات:

يستخدم المتحدثون على المنصة ثلاثة أنواع من الدعابات: قصص أصلية مستمدة من التجارب الشخصية، دعابات مقتبسة، دعابات مكيفة.

قصص أصلية من تجاربك الشخصية:

يمكن لأي منا أن يذكر قصة، ولكن القصص عن نفسك وعن نقاط الضحك لديك تكون أكثر تأثيرا، فاستخدام الدعابة من حياتك الخاصة

ص 234

سيقرب جمهورك إليك، كما أنهم سيرون ويقدرون قدرتك على إشاعة المرح وإلقاء تعليقات ساخرة حول نفسك، يجب عليك دائما أن تبحث عن أشياء تحرك قصة، واجعل في دفترك الصغير مساحة لتجميع مواد الخطب وقسما للدعايات يضم الأفكار والقصص والحوادث يمكنك استخدامها في توقيت لاحق.

كل منا لديه قصص من واقع حياته وأشياء تمثل أيضا جزءا من التجربة العامة، إثارة الدعابة حول أنفسنا يشعر الجمهور بالارتياح وبمجرد أن تضع نفسك في هذه الزاوية يمكنك أن تستخدم ثانية أيا من الصفات التي اخترتها، وإحدى المتحدثات الناجحات مثلا دائما ما تلقي تعليقات حول طولها فهي تتجاوز الستة أقدام، وأنا دائما ما أسخر من قصري ومن صفاتي الخاصة كإحدى مواطني نيويورك، ومن الواضح أن المتحدثين الفعالين لا يدورون عن أنفسهم، ولكنهم يستخدمون صفاتهم للكشف عن شخصياتهم، والحصول على التواصل مع الجمهور ثم الانتقال إلى موضوع الحديث بجمهور مستمتع.

وتوجد المواد الممكن استعمالها في كل مكان، في مرة كنت أبحث عن قصة أصلية يمكنني استخدامها لتوضيح كيف أننا نشعر بالضعف عندما نفقد السيطرة، ثم تذكرت التبادل الذي قمنا به أنا وزوجي آخر مرة قاد فيها السيارة إلى المطار، كنا كالمعتاد نتناقش بهدوء عن قدراته في القيادة، هو يعتقد أنها مذهلة وأنا على الجانب الآخر مذهولة أنه قد يكون علي حق، وبعد أن قفز أعلى حاجز ليتجنب شاحنة بترول، وضح لي زوجي بهدوء بينما كنت أحاول الشفاء مما شعرت أنه كالسكتة القلبية أنه كان سيشعر بنفس القلق والعصبية لو كان جالسا في كرسي الراكب كما كنت أنا، وذلك لأنه كان سيفقد السيطرة على السيارة، ووجدت أن هذه قصة مثالية يمكن قولها بطريقة مرحة.

ص 235

وذكرت هذه القصة أكثر من مرة، وفي كل مرة كانت تقابل بضحك دافئ، لأن معظم الناس يتعاطفون مع مثل هذه الحالة، فجميعهم أما قد مر بمثل هذه التجربة أو أحد أفراد عائلته مر بها، ومهما كانت القصة التي ترويها؛ فأكثر من

التدرب عليها كثيرا قبل الخطبة أمام الجمهور، في كل مكان وأنا -مثلا- أجرب العديد من قصصي الجديدة مع سائقي سيارات الأجرة.

الدعابات المقتبسة:

المصادر الثانوية يمكنها أن تضيف الدعم لأي عرض، فعندما تقتبس الدعابات من الآخرين غالبا ما تقتبس معها الأسلوب الحيوي.

أين تجد الدعابات المقتبسة؟ أهم المصادر هو المواد المطبوعة مثل الصحف والمجلات والكتب، والمقتطفات الأدبية وجرائدك المحلية كلها مصادر للدعابات التي يمكنك اقتباسها واستخدامها في حالات مختلفة، ولكن لا تقتبس أبدا دون ذكر مصدرك إلا إذا كنت غيرت وكيفت القصة فعلا بحيث تتلاءم مع حياتك.

الدعابات المكيفة:

كثير من المتحدثين يعيدون تشكيل النكات لتتناسب مع حالاتهم، للقصة الجيدة كثير من الأرواح ويمكنك أن تخرجها بحيث تتلاءم مع مختلف أنواع الجمهور، ونكات (مصابيح الإضاءة) التي اكتسحت البلاد منذ سنين قليلة أمثلة موجزة لكيف يمكن تغيير خط الضربة لنفس النكتة اعتمادا على هدف الدعابة.

(كم من سكان كاليفورنيا يحتاج لتغيير مصباح الإضاءة؟) أربعة: واحد ليغير المصباح وثلاثة ليشاركوه التجربة).

(كم طبيبا نفسيا تحتاج لتغيير مصباح إضاءة؟ واحد فقط ولكن يجب على المصباح أن يرغب في التغيير).

ص 236

دائما ما يبحث المتحدثون عن نكات تسمح لهم بتكييف القصة حسب جمهورهم، تستخدم للسياسيين ورجال المبيعات ومجموعات أخرى كثيرة.

قواعد اختيار النكات الصحيحة:

حاول أن تختار المواد التي تناسب مواهبك ولا تعتمد على نقاط ضعفك، فلو كنت لا تجيد اللهجات الأجنبية أبعد عن النكات التي تستخدم إحداها، معظم المتحدثين البارعين لا يحاولون أن يتصرفوا بمرح أو يقدموا كوميديا جيدة، فهم يبحثون عن الدعابات لا الكوميديا، كيف يمكنك أن تحدد الفرق؟ عندما تقرأ قصة أو نكتة أسأل نفسك هل هي مضحكة على الورق فالكوميديا تعتمد غالبا على شخصية مضحكة أو لهجة مضحكة لإيصالها أو أسلوب معين لإيصالها، أما الدعابة فتبدو مضحكة على الورق.

الدعابات غالب تقرأ بسهولة ويمكن قولها بسهولة كذلك، ويمكنك أن تستخدم

سرعة مريحة في الكلام، فهي لا تتطلب لوي اللسان أو إطلاق قذائف ولا تحتوي على حوار طويل، وعندما تجد نكتة بها حوار متغير ادرسها بعناية لتتأكد أنها ليست معقدة بحيث لا تسهل عملية توصيلها.

كيف موادك حسب جمهورك، فالفكاهة نسبية ونفس النكتة لا تعتبر مضحكة لأي إنسان، وبعض النكات وسائل تجعل الجمهور يضحك على أحدهم، من المهم أن تختار الهدف الصحيح، هناك حقيقة يجب ألا تفوتك وهي أن المتحدث يتفوق بميزة على الكوميدي الساخر فهو يواجه جمهورا تربطه بهم بعض أوجه الشبه مثل أن يكونوا أعضاء في نفس النادي أو في نفس الشركة وهكذا، والصفات المشتركة تسهل اختيار أهداف محدده يميل جمهورك إلى الضحك عليها.

ص 237

عادة ما يستمتع جمهور المستمعين بالضحك على أناس متفوقين عليهم من رابحي اليانصيب وحتى رئيس الولايات المتحدة، الرؤساء أو أصحاب السلطة أهداف مثالية كموظفي الحكومة والسياسيين أو أي فرد يملك السلطة على شيء، كما أن الناس يحبون أن يسخروا أيضا من كل من يعكر صفوهم واعتزازهم بذاتهم مثل أهل الزوج أو الزوجة، أو المشرفين في العمل، أو الجيران والمنافسين.

وعلى الرغم من أن الناس يحبون السخرية ممن يرونهم أقل منهم درجة، إلا أن ذلك قد يؤدي إلى مقاضاة المتحدث بتهمة السب العلني الذي اعتقد هو أنه كان نكتة جيدة، إذا اخترت أن تسخر من مجموعات افعلها بمواراة وذكاء.

في بعض الحالات يمكنك أن تجعل جمهورك يضحك على نفسه، إذا استطعت أن تدخل نفسك في النكتة، قدم مستشار استثماري يتحدث إلى مجموعة أطباء هذه الافتتاحية: "إنه شيء ممتع جدا أن أستطيع أن أتحدث إلى مثل هذا الجمع من الأطباء دون أن أخلع ملابسي"، وأنا في بعض الأحيان أحاول أن أحيي عرضي بالسؤال مقدما عن أسماء ثلاثة أفراد يمكنني استدعاؤهم أثناء حديثي، ركز على كلمة (مقدما) هذه حتى لا يحس أحدهم بالهجوم.

أفضل الأهداف على الإطلاق:

أنت أفضل أهداف نكاتك الخاصة، فأنت لا ترفه عن جمهورك فقط هكذا، بل إنك تكتسب جميع النقاط الإضافية مع جمهورك، مثلا من الذي سيرفض نكاتك؟ أنت تقول للجمهور أنك تتمتع بروح رياضية مرتفعة وتكسبهم إلى صفك.

وأمثلة النكات التي قد تنقص من قدر القائل عديدة، فـ (جون ريفرز) مثلا تقول إنها ربة منزل سيئة فهي تقدم شكوى سطو مرة كل عام حتى

ص 238

يأتي رجال الشركة وينفضون الغبار في منزلها بحثا عن بصمات الأصابع، وأنا عادة ما أتحدث عن نفسي كواحدة معها الحزام الأسود في التسوق، وأروي قصتي مع زوجي عندما لم يبلغ عن سرقة بطاقة الائتمان المشتركة بيننا فقد كان يتمنى أن الشخص الذي سرقها سينفق أقل مما أنفقت أنا.

كلما كان المتحدث محترما وذا هيبة كلما عملت سخريته من نفسه بفاعلية أكثر، وبعض الأمثلة (هنا في عالم الأعمال أنا رئيس مجلس إدارة، وفي البيت أنا رئيس نوافذ العواصف)، وفي مرة وصف السيناتور ستيفان دوجلاس (إبراهام لينكولن) بأنه الرجل ذو الوجهين، فقال (لنكولن): "سأترك هذا الجمهور -إذا كان لدي وجه آخر هل تعتقد أنني كنت سأضع هذا؟".

وهذه وسيلة سمعتها وقمت بتكييفها لنفسي ودائما ما تقابل ضحكا: "قالت المتحدثة عن دراسات أثبتت أن المستمعين إلى الخطيب يقضون 45% من وقتهم في القلق و 45% منه يحلمون و 10% يستمعون، وعندها أضافت إنها لم تكن تعتقد أن هذا مخيف بالنسبة لها كمتحدثة، فهي على الأقل تعرف أن جمهورها يقضي 45% من وقته سعيدا.

الحيل:

راوي القصص البارع، يستخدم مجموعة من الأدوات ليحافظ على انتباه المستمع: ابتسامة، ملحوظة، حركة مرحة، وقفة مميزة، وكتلة من الطاقة حين الاقتراب من النهاية. وحتى إذا لم تكن بارعا في سرد القصص، يمكن أن تلقي القصص في ثقة شديدة، فقط اتبع هذه القوانين عندما تتدرب على إلقاء نكتة:

1 - لا تبالغ في تسويق دعايتك القادمة أو وعدك للجمهور: (هذه النكتة ستجعلكم تدورون حول نفسكم من الضحك)، فمن الأفضل أن تلقي على جمهورك النكتة مفاجأة.

ص 239

2 - لا تبدأ بالاعتذار قبل إلقاء النكتة مثل قولك "أنا لست كوميديا" أو "أنا لست متأكدا من أنني استطيع أن أقول هذه النكتة كما يجب"، فمن الصعب على الجمهور أن يغير الانطباع السيئ حتى وإن كانت دعابتك مضحكة.

3 - لا تذكر إلا الشخصيات والصفات والحقائق التي ستستخدمها في قصتك، فإذا قلت مثلا: "سارة مدرسة في احد المدارس" (فأنت تشد انتباه جمهورك لأن ينتظروا اللحظة التي ستظهر فيها أهمية أسمها ووظيفتها)، وإذا لم تظهر فإنك ستفقد انتباه الجمهور بسبب توقعهم لشيء لم توفره لهم.

4 - احرص على أن تتصل عيناك بعيون جمهورك أثناء إلقاء النكتة، أنظر في وجوههم، وانتقل ببصرك بين أجزاء الغرفة، حيث أنك يجب أن تكون قد تدربت

على نكاتك لدرجة أن تصبح مرتاحا كليا وأنت تلقيها.

5 - استمتع بوقتك وأنت تلقي النكتة، ابتسم واجعل صوتك وخطوتك متقدمين بالحماس، فإذا لم تستمتع بالقصة لماذا يستمتع بها الجمهور؟.

6 - تحدث برشاقة وخفة وتخلص من كل الكلمات غير الضرورية، فقوة النكتة تكمن في بساطتها وإيجازها وليس في تشتيت الجمهور بتفاصيل سطحية.

7 - استخدم الكلمات البسيطة التي تساعد على انسياب القصة.

8 - اجعل توقيتك مضبوطا فلا تروي نكتة تستغرق ثلاث دقائق في سبع دقائق.

ص 240

9 - لا تستعجل الضحك من جمهورك، فهذا ما يفعله المتحدثون غير الخبيرين، تمتع بذلك ولا تنتظر حتى يتوقف الضحك كلية لتستكمل الحديث، ولا تستعجل بقطع الضحك فجأة أيضا.

10 - تدرب على إلقاء النكتة بطرق مختلفة، وقيم دائما استقبال جمهورك لك بعد أي خطبة، وفكر في أساليب لتحسين الفكاهة لديك، ولا تجعلها ثابتة فإضافة كلمة أو التخلص من كلمة قد يشكل فرقا كبيرا.

11 - استمر في قصتك غير منحرف نحو ذروتها.

12 - قدم خط واضح ومفهوم لأفكارك.

المشاريع المهنية: أساليب بسيطة لإضافة الفكاهة:

عليك أن تقدم خطة عن الخطابة، صمم عنصرين فكاهيين لإضافتهما في الخطبة، استخدم الصحف، المجلات أو تجاربك الخاصة كمصادر لك.

ص 241

فارغه

ص 242

كيف تتعامل مع وسائل الإعلام؟

ص 243

كيف تتعامل مع وسائل الإعلام؟

(من الأفضل لك أن تكون مراقبا جيدا على أن تكون مشاركا فاشلا)

على الرغم من الخوف الذي قد تسببه فترة الأسئلة والإجابات مع الجمهور: فإن هذا الخوف يتلاشى عندما يقارن بالقلق الذي تسببه مواجهة مع وسائل الإعلام، وقد يرغب بعض الإعلاميين في إجراء مقابلة خاصة معك بعد إلقائك خطبتك، حاول أن تأخذ هذه المقابلات مع الصحافة والتليفزيون على محمل الجد، ومن أجل أن تنجح في مقابلة شخصية، يجب أن تستعد لها بحرص كما تفعل بشأن التعامل على الخطبة.

إذا لم تكن شخصا مشهورا، فاهتمام الإعلام بك قليل الاحتمال، فهم يسعون وراء القصص الإخبارية، وإذا أردت أن ترضيهم فاعطهم قصة من ذلك النوع، وبما أنهم سيخلقون قصة على أي حال، بغض النظر عما نقوله فأجعلها قصة تريد أن تنشرها، وهنا يأتي دور الإعداد.

حدد أهدافك مقدما:

قبل مقابلاتك مع وسائل الإعلام يجب أن تقرر ما هي أهدافك، وما هي الأفكار الرئيسية التي تحب أن تنقلها خلال مقابلتك؟ عندما تستيقظ في الصباح وتقرأ الصحيفة حدد ما هي القصة التي تود أن ترويها عن موضوعك؟

مهما كنت مستعدا فلن تحصل على قصة يتم سردها بأسلوبك كله، وحتى وأن حدث هذا، فقد تعرض قصتك بصورة تنبه الجمهور لمفاهيم معينة لم تخطط أنت لها.

ص 244

الخطوات الضرورية قبل المقابلة:

إن الإعداد قبل المقابلات على جانب كبير من الأهمية بل أكثر أهمية من الإعداد للأحاديث والخطب، وعلى الرغم من إمكانية ارتجال خطبة لتخرج لمستوى مقبول، فمن الصعب جدا أن تذهب إلى مجاورة وأنت غير مستعد لها وتتفادى أن تقول شيئا تندم عليه لاحقا.

وفيما يلي بعض الأساسيات التي يلتزم بها المتحدثون المحترفون قبل أن يظهروا على الهواء:

1- شاهد أو استمع إلى نماذج من البرامج التي ستظهر فيها، وتعرف على أسلوب المجاور وفترة الفقرات المختلفة ونوع الضيوف ودرجة التماثل والانسجام بينهم.

2 - فكر في نوع الأسئلة التي قد تواجهها مقدما، المؤيد منها والمعارض، وتدرب على الإجابات على النوعين.

3 - ضع قائمة من الأسئلة المناسبة وابعث بها مع أي مواد مدعمة هامة للمحاور مسبقا، ولكن كن مستعدا لمقابلة لم يقرأ المحاور فيها أي شيء مما أرسلت، فلن يكون جميع المحاورين من الذين يحسنون الإعداد ولكن ينبغي عليك أن تكون كذلك.

النقاط الحساسة:

يصبح بعض الناس ضيوفا بينما يخفق البعض الآخر، ويميل الناجحون في الغالب إلى أن، يتبعوا القواعد التالية:

1- كم متحمسا: أضف بعض الدفء والحماس إلى موضوع الحوار أو المقابلة، فأنت هناك لسبب واحد، هو الاتصال، وبدون بعض العاطفة والحماس ستصيب المحاور والجمهور بالملل.

ص 245

2 - لا تعطي إجابات بنعم أو لا: ففي مثل هذه المناسبة لا ينبغي عليك أن تكون موجزا، بل عليك أن تطيل في الإجابات وتشرحها للمحاور، الذي يحاول أن يصنع برنامجا أو مقالا ممتعا، وبالإضافة إلى ذلك فأنت لن تستطيع أن تحقق هدفك إذا اعتمدت على المحاور ليسألك السؤال الملائم، ففي بعض الأحيان يكون عليك أنت أن تقوده إلى هذا السؤال بالتركيز على نقطة معينة وردت في إجابة سابقة.

3 - تخيل أنك تتحدث إلى صديق وتجنب المصطلحات التقنية الصعبة أو المبهمة، واجعل المقابلة حديثا ممتدا بدلا من أن يكون سردا مملا للحقائق.

4 - لا تقدم حقائق عن المنافسين أو أي معلومات أخرى دخيلة على الحوار، معظم المقابلات قصيرة فيجب أن تلتزم بقصتك بأفضل صورة ممكنة.

5 - استعمل كلمة أنت: حيث يقع معظم المتحدثين ضحايا لاستعمال (أنا ونحن) في الحديث عندما يخضعون الجمهور لقصص خاصة بهم، أنت هنا لأنه من المفترض أن لديك معلومات ذات أهمية للعامة، فأشركهم باستخدام كلمات مثل (أنت) أكثر.

6 - إذا أخطأ المحاور أو قال شيئا تشعر أنه ليس صحيحا، فصححه بالأسلوب الملائم حتى لا تلتصق المفاهيم الخاطئة بالأذهان، فإذا لم تصحح أي عبارة اعتقدت أنها ليست حقيقية فهذا يعادل موافقتك عليها، إذا أظهر عدم موافقتك بلطف وفي التو واللحظة.

ص 246

7 - قل دائما شيئا ما، مهما كان السؤال صعبا، فعبارة (لا تعليق) الشائعة تظهر

المتحدث مذنبا في حق الجمهور.

8 - أكتب مذكرة شكر بعد المقابلة، وهذه لمسة جميلة يتجاهلها معظم الضيوف ويمكنها أن تمهد الطريق لزيارة أخرى.

التعامل مع وسائل الإعلام:

توجد اليوم ثلاثة أنوع من المقابلات الإعلامية: التليفزيون والإذاعة والصحافة (الجرائد والمجلات)، ولكل منها نقاطها الهامة والمؤثرة والحساسة.

التليفزيون:

حاول أن تتجنب النظر إلى الكاميرا وواجه المحاور مباشرة.

1- في التليفزيون تحدث الأشياء سريعا فالموقف الذي يستغرق نصف ساعة في الإذاعة وساعة مع مندوب صحفي يستغرق 4 دقائق على الشاشة حاول أن تعرض نقاطك الهامة بأسرع ما يمكن، وتذكر أن التليفزيون وسيلة أكثر سرعة بطبيعتها، لا تتكرر الأسئلة أو تعيدها فهذا يهدر الوقت، فقط وضح أو أعد ذكر السؤال إذا احتجت لذلك ثم قدم ردا قصيرا وموجزا.

2 - تأكد من أنك تنقل نقاطك الأساسية مرة واحدة على الأقل مهما حاول المحاور أن يقودك للحديث عن شيء آخر.

3 - بالنسبة لملابسك ألبس ألوانا ملائمة للتليفزيون: الأزرق، الرمادي، الأصفر، الفاتح والبيج، تجنب الرسومات الصارخة والمجوهرات.

الإذاعة:

1 - بما أن صوتك هو الذي سيؤدي المقابلة الإذاعية فله أهمية كبيرة فمن المفيد أن تتدرب على الإجابة عن أسئلتك في مسجل وتجعل أحد أصدقائك يعمل كمحاور لك، أعد تشغيله واستمع إلى صوتك في موضوعية، هل يبدو صوتك دفاعيا؟ هل تتحدث بسرعة بحيث يصبح كلامك غير واضح؟ صحح أخطاءك قبل ظهورك على الهواء.

2 - تتم كثير من المقابلات الإذاعية الآن عن طريق الاتصالات الهاتفية، ويمكن لهذه المقابلات أن تجري معك في أي موقع بأن تتصل بالمحطة فقط، تأكد من حصولك على أرقام هاتف مختلفة في حالة ما إذا كان الرقم الذي لديك مشغولا أو معطلا، وأسأل عن الترتيب الذي يجب أن تطلب به الأرقام المختلفة.

3 - حاول أن تظهر على برنامج يوجه إلى القطاع الذي تريد أن تصله من الجمهور.

الجرائد والمجلات:

1 - اقرأ الجريدة أو المجلة قبل المقابلة لتتعرف على أسلوب التحرير ونوعية القراء.

2 - لا تضع في اعتبارك أن هناك ما يسمى (بالغير صالح للنشر)، فلا تقل أي شيء لا تريده أن ينشر ولا تجيب على أي سؤال لا تفهمه.

3 - حاول أن ترتب فرصة للقاء المحاور قبل المقابلة لتحقيق الارتياح بينك وبينه.

كيف تظل هادئا تحت النار:

في معظم الحالات يشعر الصحفيون بالرضى إذا حصلوا على القصة التي تريد سردها، ولكن في بعض الأحيان يثير المتحدثون الجدل فيتحول المؤتمر الصحفي إلى فرصة للمندوبين الصحفيين لفتح النيران، وفيما يلي بعض الأساليب التي ستدعم موقفك إذا تعرضت لهجوم هؤلاء الذين يسعون لقصة مثيرة:

1 - إذا تعرضت مصداقيتك للتحدي فلا تهتز ولا تبدو مدافعا عنها، بل تماسك وادعم وأكد خبرتك وسلطتك.

تعرض رئيس مضمار سباق جديد مؤخرا للتحدي لأنه أقام سباقا تتعدى جوائزه ملاين الدولارات في نفس يوم إقامة سباق آخر شهير، والتف حوله الإعلاميون كالذباب متهمين إياه باستعمال ثروته لتدمير التقاليد النبيلة للرياضة، كان الرئيس رجل إعلامي ذكي وخبير، فبدلا من أن يجيب على الاعتقاد بأنه يدمر تقاليد الرياضة تحدث عن كل الأشياء الجميلة والمفيدة التي كان مضماره يقدمها للسياقات وللعامة.

2 - كما قد يقول لك أي سياسي، فإن أسئلة المراسلين ليست شراكا دائما، بل يمكنك أن تحولها إلى فرص، حيث لا يجب عليك بالضرورة أن تجيب على السؤال الذي طرح، يمكنك أن تقلب السؤال ويمكنك أيضا أن تتجاهله كليا وتجيب سؤال آخر، غير أنك يجب أن تكون مستعدا لبعض المحاولات لإعادتك إليه ثانية، بأي وسيلة، لا تسمح لنفسك بأن يضايقك سؤال ولا تفقد أعصابك، فمظاهر الغضب لا يبدو شكلها جيدا أبدا في صفحات جرائد الغد.

3 - استمع إلى المحترفين الذين تتم مقابلتهم في برامج الحوارات المختلفة وكيف يردون فورا على السؤال ثم ينتقلون بعدها مباشرة إلى الحديث عما يريدون

الحديث بشأنه.

4 - إذا قال محاورك شيئا لا تتفق معه، لا تجعله بمعنى هكذا، صحح الانطباع في نفس اللحظة، لأن الصمت مؤشر للموافقة.

5- بالنسبة لمعظم الناس ليست المقابلة الإعلامية بكارثة، فإذا كنت واضحا بخصوص النقاط التي تريد إيصالها وتأكدت من أن لديك أسلوبا مقنعا فلتقوله ستعود إلى بيتك سالما.

المشروع المهني: تعامل مع الإعلام كمحترف:

أنت متحدث بالنيابة عن شركة أغذية، وجري إلهام الشركة في الصحف بأنها تضيف مواد حافظة غير صحية لمنتجاتها، طرح عليك السؤال: "متى ستبدي شركتك اهتماما أكبر بالعامة وتتوقف عن التلاعب بطعامنا؟" كيف ستجيب على هذا السؤال؟.

نهاية الغلاف